



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Turismo

**“Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las  
operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa”**

**Autora:** Iturralde Sánchez Ivany Nicole

**Tutor:** Ing. Porras Angulo Alicia Mercedes, Mg.

**Ambato – Ecuador**  
**Febrero, 2024**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa”** de la alumna Ivany Nicole Iturralde Sánchez, estudiante de la carrera de Turismo, considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, diciembre de 2023

EL TUTOR

.....  
**Ing. Alicia Mercedes Porras Angulo, Mg.**

**C.C.: 0502279474**

## AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, diciembre de 2023

LA AUTORA



.....  
Ivany Nicole Iturralde Sánchez

**C.C.: 1805389929**

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto 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 patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, diciembre de 2023

LA AUTORA



.....  
Ivany Nicole Iturralde Sánchez

**C.C.: 1805389929**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema “Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras” de Ivany Nicole Iturralde Sánchez, estudiante de la carrera de Turismo, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, diciembre de 2023

Para constancia firman

\_\_\_\_\_  
Lcda. Mg. Johanna Gabriela Monge Martínez

**MIEMBRO CALIFICADOR**

**C.C.: 1803149614**

\_\_\_\_\_  
Lcdo. Mg. Camilo Francisco Torres Oñate

**MIEMBRO CALIFICADOR**

**C.C.: 1803318169**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación dedico a todos quienes han estado presentes en el camino para llegar a cumplir esta meta.

A Dios, por permitirme haber llegado hasta esta etapa, por guiarme e iluminarme en cada paso que conllevó mi formación.

A mis padres Galo y Gladys, quienes me han apoyado incondicionalmente y confiaron en mí, incluso en mis momentos más difíciles. Quiero en especial dedicar a mi madre que ha sido el pilar más grande desde un principio y hasta el final, quien siempre me dio aliento, me escuchó y me apoyó cuando más lo necesitaba.

A toda mi familia porque siempre han puesto un granito de arena con su amor, cariño y motivación.

Por último, me la dedico a mí mismo, como constancia de que se puede superar todas las adversidades, que cada esfuerzo y paso firme ha sido de valor para cumplir un sueño más. Este es el resultado de mi dedicación, compromiso y esfuerzo durante la etapa universitaria.

**Ivany Nicole Iturralde Sánchez**

## AGRADECIMIENTO

Deseo expresar un profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía a lo largo de mi vida, quien me ha dado sabiduría para poder cumplir cada meta que me propongo, quien ha sido mi luz en cada paso que doy. Gracias Padre por todas tus bendiciones.

Gracias infinitas a mis padres Galo y Gladys, por todo el amor y apoyo constante y por el sacrificio diario que han hecho cumplir una de mis metas. A mi familia por la motivación y creer en mis capacidades.

Quiero agradecer a mi tutora, Ing. Alicia Porras Angulo. Quien con su experiencia, paciencia y amor ha encaminado mi tesis.

A todos mis docentes de la carrera, quienes contribuyeron en mi formación y crecimiento académico.

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Turismo, por abrirme las puertas y permitirme avanzar en mi carrera profesional.

A mis compañeros y amigos, quienes fueron un apoyo en el transcurso de estos años de estudio.

A todos los propietarios y colaboradores de las operadoras turísticas y del GAD del cantón Baños de Agua Santa, quienes me abrieron sus puertas y me facilitaron información para mi proyecto de investigación.

**Ivany Nicole Iturralde Sánchez**

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	<b>ii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DEL TRABAJO</b> .....	<b>iii</b>
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>1</b>
Antecedentes investigativos .....	1
1.1.1 Antecedentes .....	1
1.1.2 Teoría, modelo o posición filosófica .....	3
1.1.2.1 Sistema turístico de Beni.....	3
1.1.3 Desarrollo teórico de la variable independiente .....	5
1.1.3.1 Certificaciones de sostenibilidad.....	5
1.1.3.1.1 Definiciones.....	5
1.1.3.1.2 Modo de funcionamiento de la certificación .....	5
1.1.3.1.3 Sostenibilidad en el turismo .....	6
1.1.3.1.4 Pilares de la sostenibilidad .....	6
1.1.3.1.5 El turismo y la sostenibilidad .....	7
1.1.3.1.6 La sostenibilidad en las instituciones de educación superior .....	10



1.1.4 Desarrollo teórico de la variable dependiente.....	11
1.1.4.1. Buenas prácticas.....	11
1.1.4.1.1 Definiciones.....	11
1.1.4.1.2 Características de las buenas prácticas.....	12
1.1.4.1.3 Niveles que se pueden considerar en una Buena Práctica.....	13
1.1.4.1.4 Buenas prácticas como estrategia en la gestión del conocimiento.....	13
1.1.4.1.5 Criterios del manual de buenas prácticas.....	15
1.1.4.1.6 Aplicación del manual de buenas prácticas.....	16
1.1.4.1.7 Beneficios de implementar las buenas prácticas.....	18
1.1.4.1.8 Buenas prácticas para reducir la huella de carbono de los operadores de turismo.....	18
1.2 Objetivos.....	20
1.2.1 Objetivo general.....	20
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
2.1 Materiales.....	21
2.2 Métodos.....	21
2.2.1 Enfoque.....	21
2.2.1.1 Cualitativo.....	21
2.2.2 Método.....	22
2.2.2.1 Inductivo.....	22
2.2.3 Diseño.....	22
2.2.3.1 No experimental de tipo transversal.....	22
2.2.4 Alcance.....	23
2.2.4.1 Alcance investigativo.....	23

2.2.4.2 Alcance territorial del Cantón Baños de Agua Santa.....	23
2.2.5 Población y Muestra .....	24
2.2.5.1 Población.....	24
2.2.5.2 Muestra.....	25
2.2.6 Técnicas e instrumentos.....	25
2.2.6.1 Técnicas.....	25
2.2.6.2 Instrumentos.....	27
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>28</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Análisis y discusión de los resultados .....	28
3.1.1.1 Buenas Prácticas Legales .....	31
3.1.1.2 Buenas Prácticas Empresariales.....	34
3.1.1.3 Buenas Prácticas Socioculturales.....	37
3.1.1.4 Buenas Prácticas de Atención al Cliente.....	40
3.1.1.5 Buenas Prácticas Ambientales .....	44
3.1.2. Identificar las certificaciones de sostenibilidad para las operadoras turísticas.....	50
3.1.2.1. Certificaciones para operadoras turísticas.....	51
3.1.2.2. Certificaciones para instituciones de educación superior (IES).....	56
3.2 Generación de hipótesis.....	57
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
4.1 Conclusiones .....	58
4.2 Recomendaciones .....	59
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>60</b>
<b>MATERIALES DE REFERENCIA.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

Anexo A. Carta Compromiso .....	72
Anexo B. Instrumento - Formato de ficha de observación.....	73
Anexo C. Instrumento - Matriz de análisis documental .....	76
Anexo D. Carta entrega recepción del producto al beneficiario .....	77
Anexo E. Evidencias .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1</b>	Ubicación geográfica del cantón en el mapa.....	23
<b>Ilustración 2</b>	Indicadores de buenas prácticas legales. ....	32
<b>Ilustración 3</b>	Indicadores de buenas prácticas empresariales. ....	35
<b>Ilustración 4</b>	Indicadores de buenas prácticas socioculturales. ....	38
<b>Ilustración 5</b>	Indicadores de buenas prácticas de Atención al Cliente. ....	41
<b>Ilustración 6</b>	Indicadores de buenas prácticas Ambientales. ....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Materiales .....	21
<b>Tabla 2</b> Criterios de Sostenibilidad .....	28
<b>Tabla 3</b> Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Legales .....	31
<b>Tabla 4</b> Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Empresariales .....	34
<b>Tabla 5</b> Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Socioculturales .....	37
<b>Tabla 6</b> Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas de Atención al Cliente ..	40
<b>Tabla 7</b> Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Ambientales.....	44
<b>Tabla 8</b> Relación de la gestión de las operadoras turísticas/ preparación académica de los prestadores de servicios turísticos .....	49
<b>Tabla 9</b> Certificaciones sostenibles para operadoras turísticas .....	51
<b>Tabla 10</b> Certificaciones sostenibles para instituciones de educación superior (IES) .....	56

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El proyecto de investigación planteo como objetivo principal el analizar las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas para las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa, con base en el enfoque cualitativo y el método inductivo permitió describir, estudiar y observar los procesos y características particulares de la gestión, así como la calidad de servicio que ofrecen las operadoras turísticas; la investigación es no experimental de tipo transversal porque los datos recolectados no fueron modificados; su alcance fenomenológico aborda características, perspectivas, acontecimientos y más indicadores que tienen relación con las buenas prácticas y las certificaciones de sostenibilidad. Para el levantamiento de la información se hizo el uso de la ficha de observación con 5 criterios y 65 indicadores de sostenibilidad propuestos por varios autores, ficha que se aplicó a 10 operadoras turísticas del Baños de Agua Santa, los resultados obtenidos fueron: del criterio de buenas prácticas legales y empresariales 5 operadoras cumplen con los indicadores, mientras que en el criterio sociocultural todas las operadoras incumplen al menos en un indicador, así mismo en el criterio de atención al cliente 2 operadoras no cumplen hasta 2 indicadores y en el criterio ambiental las 10 operadoras no cumplen con 10 indicadores y de la matriz de análisis documental donde se obtuvo como resultado el levantamiento de información de 8 certificaciones para las operadoras turísticas y 2 certificaciones para las Instituciones de Educación Superior, en conclusión las certificaciones de sostenibilidad contribuyen al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**PALABRAS CLAVES: BUENAS PRÁCTICAS, CERTIFICACIONES SOSTENIBLES, CONSERVACIÓN AMBIENTAL, OPERADORAS TURÍSTICAS, SERVICIO.**

## **ABSTRACT**

The main objective of the research project was to analyze sustainability certifications and good practices for tourism operators in the Baños de Agua Santa canton, based on the qualitative approach and the inductive method that allowed us to describe, study and observe the particular processes and characteristics. of the management, as well as the quality of service offered by the tour operators; The research is non-experimental and cross-sectional because the data collected was not modified; Its phenomenological scope addresses characteristics, perspectives, events and more indicators that are related to good practices and sustainability certifications. To collect the information, the observation sheet was used with 5 criteria and 65 sustainability indicators proposed by several authors, a sheet that was applied to 10 tourist operators in Baños de Agua Santa, the results obtained were: good legal and business practices 5 operators comply with the indicators, while in the sociocultural criterion all the operators fail to comply with at least one indicator, likewise in the customer service criterion 2 operators do not comply with up to 2 indicators and in the environmental criterion the 10 operators do not comply with 10 indicators and from the documentary analysis matrix where the result was the collection of information on 8 certifications for tour operators and 2 certifications for Higher Education Institutions, in conclusion the sustainability certifications contribute to compliance with the 17 Sustainable Development Goals.

**KEYWORDS: GOOD PRACTICES, SUSTAINABLE CERTIFICATIONS, ENVIRONMENTAL CONSERVATION, TOUR OPERATORS, SERVICE.**

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### Antecedentes investigativos

#### 1.1.1 Antecedentes

La presente investigación tendrá como base el análisis a través de una fundamentación técnico-científica sobre el tema “Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras turísticas de Baños de Agua Santa”.

**Villalba (2019)** en su investigación titulada “Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager, ¿garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?”. Su objetivo es analizar la función de las certificaciones sostenibles aplicadas en el turismo y en el desarrollo de la actividad turística de Ecuador. Para eso se ha utilizado fuentes bibliográficas que sustentan el papel que cumplen las certificaciones en el desarrollo de la actividad turística. La investigación ha dado como resultado que dos establecimientos de alojamiento en Pichincha y Manabí respectivamente, cuentan con certificación Smart Voyager. Concluyendo así que Smart Voyager es una certificación que no avala la sostenibilidad turística en su totalidad.

En la investigación realizada por **Aranibar y Patiño (2022)** titulada “Turismo, camino hacia la sostenibilidad: una aproximación al Lago Titicaca Peruano” en donde se estudia la actividad turística en el Lago Titicaca peruano como una acción sostenible. Para que la investigación sea factible se basó en fuente bibliográficas y académicas; en cuanto a su metodología es cuantitativa, descriptiva, no experimental. Como resultado se tiene que a lo largo del progreso del turismo en el sitio de estudio se evidencia que la motivación ya no es solo de relajación o entretenimiento, sino que se tiene una mejor apreciación y valor a la sostenibilidad del Lago Titicaca.



**Meza (2017)** en el desarrollo de su investigación llamada “Certificaciones de Sostenibilidad Turística: los casos de Costa Rica y España”. Se enfocó en el funcionamiento de las certificaciones sostenibles en los dos países mencionados. Para la elaboración de la investigación se hizo uso de fuentes bibliográficas y a su vez levantamiento de información en los lugares específicos de interés. Como resultado los dos países con alto índice de demanda turística, aplican certificaciones de sostenibilidad dando así un mayor peso a estos destinos.

En la investigación de **Sánchez y Anzola (2021a)** titulada “Desarrollo y sostenibilidad una discusión vigente en el sector turístico” se muestra un análisis crítico con relación a la aparición y el esparcimiento de los términos sostenibilidad y desarrollo. Para ello se explora varios enfoques y posturas sobre el análisis del desarrollo sostenible. La metodología que se emplea es indagar, posterior clasificar y realizar un análisis en bases de datos siendo Web of Science y Scopus.

**Méndez et al. (2020)** en el desarrollo de la investigación nombrada “Certificación Turística como Herramienta de Diferenciación Clave para las Playas: Caso Playa Chipipe. Salinas- Ecuador”. Trata sobre el flujo de visitante y la solución de hacerle sostenible al destino para evitar cualquier daño en el mismo. La metodología se basó en trabajo de campo mediante técnicas de recopilación de información y observación directa con las personas del lugar.

Una vez analizado las certificaciones de sostenibilidad dentro de las actividades turísticas, se tiene que las buenas prácticas en el desarrollo de lo que conlleva el turismo, es de suma importancia para así brindar un buen servicio y que sea de calidad a los turistas que adquieren el servicio en las operadoras turísticas.

De tal forma, **González (2021)** en la elaboración de su investigación de “Las buenas prácticas y turismo sostenible en los Centros Turísticos Comunitarios registrados del Cantón Riobamba”, el autor plantea el objetivo de establecer la relación entre el turismo sostenible y las buenas prácticas. Utilizando una metodología que responde a una investigación mixta, para la recolección de datos realizó una encuesta estructurada con escala de Likert. Lo que le llevó a concluir que no se observan de los Criterios Globales del Turismo Sostenible en los centros comunitarios que están inscritos dentro del cantón Riobamba.

Por otro lado **Ruiz (2022)** en su desarrollo de tesis que se titula “Buenas prácticas para el fototurismo de naturaleza en el Cantón Patate”. Tiene como objetivo establecer la relación existente entre el fototurismo y las buenas prácticas enfocado a la naturaleza del cantón Patate. Previo a esta investigación ha existido una búsqueda bibliográfica, de igual manera se ha hecho uso de metodología de investigación mixta. Concluyendo que hay que identificar las buenas prácticas para así contribuir al desarrollo del turismo.

**Zaldívar y Gutiérrez, (2020)** en su artículo académico nombrado “Gestión de la comunicación en situaciones de crisis. Buenas prácticas por marcas turísticas ante la pandemia de COVID-19”. Describe el suceso de la pandemia y las nuevas adaptaciones con las buenas prácticas para planes pilotos de reactivación turística.

En la investigación desarrollada por **Grande et al. (2023)** llamada “Desarrollo de la Atención Temprana en Costa Rica: buenas prácticas aplicadas a la capacitación del docente”. Donde existe una automatización de experiencia en colaboración de dos universidades para prevenir la atención temprana. Se enfoca en la capacitación a docentes, niños y estudiantes. En lo que es la metodología, realiza la formación teórica conjuntamente con la exposición docente y el aprendizaje de los alumnos.

En el artículo de conferencia por **Callejón Gómez y Rojas (2020)** titulado “Modelo de buenas prácticas de marketing digital en destinos turísticos”. Proponen una variedad de indicadores específicos que son de utilidad para el desarrollo del manual de buenas prácticas del marketing digital. Ayuda así al sector turístico a saber fortalecer sus estrategias y trabajarlas en ellas.

## **1.1.2 Teoría, modelo o posición filosófica**

### **1.1.2.1 Sistema turístico de Beni**

Para desarrollar el presente proyecto de investigación, se basó en el Sistema turístico de Beni que se ajusta al caso estudiado:

Este enfoque parte del entendimiento de que el turismo requiere la participación humana, ya que implica principalmente actividades humanas. Se considera al ser

humano como un elemento esencial en un sistema donde las interacciones en las que participa pueden abarcar aspectos ecológicos, sociales, políticos u otros.

El sistema turístico propuesto por Beni se da tras una necesidad de explicar a los estudiantes las conexiones entre el turismo, otras disciplinas y actividades humanas, parte así del entendimiento de que el turismo requiere la participación humana **(Panosso y Lohmann, 2012)**.

El sistema se compone de conjuntos que se detallan a continuación:

Conjunto de las relaciones ambientales: Este conjunto expresa la importancia, el impacto y la influencia mutua que existe entre la cultura, la sociedad, la economía y el medio ambiente en relación con el progreso del desarrollo del turismo **(Panosso y Lohmann, 2012)**.

Conjunto de la organización estructural: Se conformado en dos redes, la superestructura y la infraestructura. La superestructura describe la organización privada y pública, que facilita la fabricación y la comercialización de los diferentes servicios del sistema turístico. Abarca la política del turismo con su estructura administrativa y jurídica, que se refleja en distintas acciones de organización y de promoción de entidades e instituciones gubernamentales, así como en las estrategias gubernamentales que impactan en este sector **(Panosso y Lohmann, 2012)**. El subsistema de la infraestructura es donde se ubica y analiza servicios urbanos como la comunicación, transporte, equipamiento para el turismo y servicios; recolección de basura, saneamiento de agua, tratamiento de agua residuales, organización territorial, uso de suelo, costo de infraestructura turística y más **(Panosso y Lohmann, 2012)**.

Conjunto de las acciones: Este incluye los modelos de producción, mercado, consumo, demanda, distribución y oferta. La oferta abarca servicios y viene turísticos a orden el turista consumidor. La demanda no es más que los clientes que consumen lo bienes o servicios turísticos. El mercado es el punto intermedio entre la demanda y la oferta, ya que debido a esto se ve qué se debe producir, para quién y cómo producir algún producto turístico. **(Panosso y Lohmann, 2012)**.

### **1.1.3 Desarrollo teórico de la variable independiente**

#### **1.1.3.1 Certificaciones de sostenibilidad**

##### **1.1.3.1.1 Definiciones**

- **Certificaciones**

Es un documento emitido por una entidad de alta confianza o autoridad competente que confirma la autenticidad o certeza de algo (**Universidad Autónoma del Estado de Morales, 2019**). La certificación es en efecto la vía que asegura la conformidad del producto o servicio en base a reglas específicas y otros lineamientos formales. La certificación se plasma en un certificado, mismo que es un documento proporcionado acorde a normas de un método de certificación, que muestra una credibilidad suficiente del producto o servicio que está acorde a una norma especificada (**Claude y Sivardière, 2020**).

- **Sostenibilidad**

La **Organización de las Naciones Unidas (1987)** describió a la sostenibilidad a la aptitud de solventar las necesidades de la actualidad sin arriesgar la capacidad y necesidades de las descendencias que están por venir.

- **Certificaciones de Sostenibilidad**

Son documentos que se basan en estándares y normas, que han sido preestablecidos por un organismo regulador neutral y ajeno a la propia compañía. Se basa en una acreditación que se confiere a instituciones autónomas y que a la par logren cumplir con estándares placenteros mediante el proceso de evaluación de sostenibilidad (**Eslava, 2022**).

##### **1.1.3.1.2 Modo de funcionamiento de la certificación**

En primera instancia, se determina los criterios de sostenibilidad que se desean que se cumplan. Las organizaciones u organismos diseñan la certificación con las cualidades específicas que abarca la sostenibilidad, para dar el cumplimiento de los criterios diseñan índices de mediciones para dar cumplimiento con la certificación.

En segundo, se tiene que se debe certificar a las empresas, organizaciones, productos, espacios y demás; que cumplen con los criterios y estándares ya definidos por los organismos. Por último, la empresa quien certifica evalúa aquellos que desean la certificación y en caso de cumplir con todos los criterios y parámetros de medición, les otorgan las certificaciones (Araya y Correa, 2023).

#### **1.1.3.1.3 Sostenibilidad en el turismo**

En la actividad turística se busca generar un impacto mínimo en el ecosistema. De tal forma que trata de promover un turismo cortés con el medio ambiente y la cultura local, y también, en el aspecto económico busca generación de empleo con habitantes locales donde se desarrolle la actividad turística. Por otra parte, se puede decir que en la actividad turística se tiene más conciencia, responsabilidad y empatía con el entorno (Peralta, 2022).

#### **1.1.3.1.4 Pilares de la sostenibilidad**

Dentro de la sostenibilidad se manejan tres pilares fundamentales, siendo:

- **El pilar ambiental:** se basa en el respeto y conservación del medio ambiente, flora y fauna existente. El uso adecuado de los recursos medioambientales es esencial para el desarrollo la sostenibilidad en el turismo.
- **El pilar social:** respecta a o turistas, propietarios de emprendimientos turísticos, colaboradores de los mismos, clientes y en si la sociedad en general. Por otro lado, se tiene el cuidado de la cultura local, sus bienes, tradiciones y demás.
- **El pilar económico:** es la fuente de ingresos que permite contribuir con el desarrollo y creación de empresas turísticas y a su vez esencial aliado para los turistas al momento de viajar (Lalangui et al., 2017).

#### **e. Idealización del desarrollo sostenible**

Anterior a la concepción del desarrollo sostenible, se introdujo un concepto de ecodesarrollo planteado por Sachs en 1974. Sachs alude que este término fue utilizado por Strong, quien fungía como director ejecutivo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), en la primera charla del

Consejo de Administración, llevada a cabo en 1973 en Ginebra. En esa década, se suscitaron debates significativos sobre el desarrollo, convirtiéndose en un preludio a nuevos conceptos que se enfocaban en la cuestión ambiental (**Estenssoro 2015**).

En el documento Ecodesarrollo: una contribución a la descripción de estilos de desarrollo para América Latina, formulada para la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), describe al ecodesarrollo como una estrategia potencialmente factible en distintos territorios de América Latina, que alcanzaría beneficiar en la planificación regional, especialmente en la ocupación de áreas despobladas. El ecodesarrollo se enfoca en la minimización del desperdicio de recursos al reducir la generación de residuos. Promueve la confianza en aspiraciones locales y en el desarrollo tecnológico adecuadas al entorno natural y social donde serán implementadas (**Sánchez y Anzola, 2021**).

La descripción legal de desarrollo sostenible surgió en 1987 en el boletín de Nuestro Futuro Común, también conocido como Informe Brundtland. Se define como "aquel tipo de desarrollo que satisface las necesidades de la presente generación sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". Esta noción no cambia el pensamiento dominante de desarrollo, lo que explica su propagación y aceptación hacia el concepto de ecodesarrollo. El concepto de desarrollo sostenible se hizo ampliamente conocido durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CNUMAD) realizada en 1992 en Río de Janeiro, también conocida como la Cumbre de la Tierra o Cumbre de Río. En este evento, se estableció el paradigma del desarrollo sostenible como la meta hacia la cual todas las naciones deben orientarse. Desde entonces, este concepto se ha fundamentado en tres pilares básicos del desarrollo mencionados anteriormente (**Sánchez y Anzola, 2021**).

#### **1.1.3.1.5 El turismo y la sostenibilidad**

A inicios de 1990, la expresión turismo sostenible estaba ganando adeptos entre los académicos. Para describir en teoría científicamente dependía de las circunstancias, podrían variar desde lo más rudimentarias de turismo alternativo a las manifestaciones más intensivas de turismo urbano. El término en sí surgió de un discurso más amplio sobre la idea de "desarrollo sostenible", que según **Bramwell y**

**Lane (1993)**, se articuló por primera vez en 1973 y cobró impulso a través de la Conferencia Mundial de 1980. Estrategia de Conservación (UICN, PNUMA y WWF, 1980). Sin embargo, fue el documento de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (conocida popularmente como adaptada a las circunstancias socioculturales y ambientales únicas de un determinado país) (**Weaver, 2005**).

La noción de turismo sostenible surgió en el año 1991 durante el 41º Congreso de la International Association of Scientific Experts in Tourism. En este evento, se concretó como "una forma de turismo que equilibra los aspectos sociales, económicos y ecológicos, fusionando actividades económicas y de ocio con el propósito de preservar tanto los valores naturales como culturales". A partir de entonces, se han multiplicado una serie de eventos enfocados en el debate sobre el turismo sostenible, como la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, llevada a cabo en España, Islas Canarias, Lanzarote. Durante este evento se redactó la Carta de Lanzarote, la cual propone una variedad de sugerencias para impulsar el desarrollo del turismo sostenible de manera global (**Sánchez y Anzola, 2021**).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha elaborado diversos documentos sobre el turismo sostenible. Entre ellos se encuentran: la Guía Práctica para el Desarrollo y Uso de Indicadores de Turismo Sostenible en 1996; la Guía para Administradores Locales sobre Desarrollo Turístico Sostenible en 1998; Contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible en Johannesburgo en 2002; y la Guía Práctica para Responsables Políticos en Asociación con el PNUMA, titulada "Por un Turismo más Sostenible", en 2006.

A partir de ese momento, se ha vuelto común encontrar información sobre programas y proyectos que enfatizan la importancia de una actividad turística mucho más sostenible. Esta tendencia ha llevado a la inclusión de este principio en las políticas públicas, los planes de desarrollo territorial y la planificación turística de varias naciones a nivel global (**Sánchez y Anzola, 2021**).

Al turismo sostenible se lo puede nombrar sencillamente como la aplicación del concepto idea de desarrollo sostenible para el área turística, es decir, un progreso turístico que compensa las necesidades del presente sin arriesgar a las generaciones

futuras, el turismo que utiliza y conserva sabiamente los recursos en para mantener su viabilidad a largo plazo. Básicamente, el turismo sostenible abarca la reducción de los impactos perjudiciales y maximiza los impactos positivos. No obstante, el turismo sostenible puede denominarse como una manera de desarrollo del turismo sostenible (es decir, el desarrollo como proceso) (Weaver, 2005).

- **Las certificaciones ambientales ¿una condición hacia la sostenibilidad turística?**

El fomento de la certificación ambiental tuvo su inicio con la Cumbre de la Tierra de las Naciones Unidas, que tuvo lugar en Río de Janeiro en el año 1992. La Agenda 21, surgida de esta cumbre, insta al compromiso ambiental y social de todos las secciones de la sociedad, añadiendo gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas (Sánchez y Anzola, 2021).

Las certificaciones ambientales han surgido como requisitos fundamentales para la sostenibilidad en el ámbito turístico. Debido a esto, varios sectores empresariales están comenzando a involucrarse en los procedimientos de evaluación necesarios para obtener estas certificaciones. Estas certificaciones son llevadas a cabo por terceros y evalúan un proceso, producto, servicio o gestión según ciertos criterios predefinidos.

De esta manera, una empresa puede obtener una etiqueta ecológica, también conocida como eco-etiqueta, que se convierte en un distintivo comercializable. Las ecoetiquetas representan un impulso significativo para aumentar la conciencia sobre cómo las empresas turísticas gestionan y utilizan la biodiversidad en sus operaciones (Sánchez y Anzola, 2021).

- **Clasificación de las certificaciones de turismo sostenible:**

**Turismo de masas:** se refiere a los programas relacionados con grandes compañías hoteleras y agencias turísticas convencionales, enfocados en la infraestructura. Aunque buscan la participación de empleados y la comunidad, su enfoque está restringido y limitado en su perspectiva.



**Turismo sostenible:** se refiere a programas que evalúan los desafíos del ambiente, la igualdad socio-cultural y económica a nivel interno y externo siendo esta la comunidad. Esta modalidad abarca diversas zonas territoriales o sectores turísticos, adaptando las normativas a las particularidades de cada una.

Ecoturismo: programas que comprenden empresas implicadas con el ecoturismo y que por lo general están próximas a sectores naturales.

En los dos tipos mencionados anteriormente, la certificación de turismo sostenible se enfoca en las especificidades tanto de las empresas como de los entornos en los que operan. Esto implica la valoración del acercamiento de la comunidad local y el ecosistema donde se desarrollan (**Bien, 2018**).

La Organización Mundial del Turismo establece que las certificaciones y las ecoetiquetas tienen tres intenciones esenciales que cumplir:

Motivar a los proveedores de servicios turísticos para implementar cambios que promuevan sostenibilidad ambiental, económica y social, mediante la provisión de incentivos y apoyo técnico que faciliten dicho proceso;

Identificar o destacar los productos o servicios turísticos que van más allá de los estándares legales actuales en términos medioambientales, sociales y económicos, al satisfacer requisitos adicionales en estas áreas; y

Informar a los consumidores acerca de los servicios turísticos y el nexo de estos con la sostenibilidad, que se ofertan en el mercado (**OMT, 2023**).

#### **1.1.3.1.6 La sostenibilidad en las instituciones de educación superior**

El propósito de la Educación para el progreso sostenible en el sector universitario es difundir y fomentar una serie de nociones y valores mediante la administración, la enseñanza, la investigación y la colaboración con la comunidad. Su enfoque no se limita a un área específica, sino que incluye una amplia gama de temas, como la igualdad, la paz, la salud, la urbanización sostenible y el medio ambiente (**Fernández, 2018**).

Una de las metas primordiales de las universidades es contribuir al avance y a satisfacción de las sociedades. En medio de la dificultad económica y social actual,

su papel se vuelve fundamental, particularmente en la educación y la investigación, las cuales son piezas fundamentales en la indagación de hallar solución a los retos que nuestra sociedad enfrenta. Deben desempeñar un papel significativo en la formulación de soluciones para los desafíos del desarrollo, ya que en muchos aspectos también forman parte de la problemática existente. En años pasados, las instituciones de educación superior han mostrado un incremento notable en su compromiso por crear procesos educativos que fomenten una economía más respetuosa con el medio ambiente y promuevan un futuro sostenible.

Las universidades desempeñan un rol crucial para la promoción del desarrollo sostenible, ya que influyen en las actitudes y acciones de las futuras generaciones, tanto como ciudadanos como empresarios. Por lo tanto, es imperativo integrar la sostenibilidad en el esquema de eventos académicos y en la estrategia global de las instituciones universitarias. A pesar de múltiples llamados realizados en diversos foros internacionales, el concepto de sostenibilidad aún no ha sido completamente adoptado ni en la gestión ni en la formulación de planes de estudio e investigación en gran parte de las universidades (**Fernández, 2018**).

#### **1.1.4 Desarrollo teórico de la variable dependiente**

##### **1.1.4.1. Buenas prácticas**

###### **1.1.4.1.1 Definiciones**

- **Buenas prácticas**

Quiere decir la experiencia y práctica dirigida por metas, valores y métodos relevantes que ha generado resultados favorables que evidencian su eficacia y valor, un desempeño destacado y, además, la calidad excepcional de un servicio específico (**Román, 2019**). Desde su propósito, dichas experiencias tienen que ser exitosas y significativas, para así llegar a un nivel de calidad en cualquier contexto que se desarrolle (**Escuerdo, 2019**).

Una buena práctica en general debe ser: innovadora, efectiva y sostenible (**Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2020**).

Innovadora, siempre desempeñar ideas creativas. La innovación está diseñada para mejorar el servicio prestado, lo que aumenta la capacidad general de la estructura organizacional para brindar soluciones a problemas específicos. Definitivamente, incluye elementos de mejora a los ya presentes para mejorar el funcionamiento de una determinada característica (**Gradaille y Caballo, 2016**).

Efectiva, que indique una señal positiva en las mejoras. La eficiencia se define como la habilidad para alcanzar lo que se pretende. Por lo tanto, una iniciativa es efectiva si tiene un efecto positivo y tangible en la región, en la comunidad donde se lleva a cabo, y provoca efectos notables y valiosos en la región donde se implementó la medida correspondiente (**Gradaille y Caballo, 2016**).

Sostenible, por sus impactos medioambientales, sociales y económicas. Es sostenible si tiene estructuras organizacionales, sociales, económicas y tecnológicas que le permitan funcionar en armonía a largo plazo (**Gradaille y Caballo, 2016**).

Replicable, que vale para utilizarlo como modelo para desplegar iniciativas y políticas en otros sectores. La transferibilidad permite que sus segmentos se puedan repetir con alta probabilidad en situaciones diferentes de aquellas en las que ocurrió la experiencia. Por lo tanto, cuanto más compatible sea con las características del entorno, más realista será la implementación (**Gradaille y Caballo, 2016**).

#### **1.1.4.1.2 Características de las buenas prácticas**

Lo que caracteriza a las buenas prácticas es que se logran un resultado exitoso, disminuyen riesgos, sistematizan procesos y sus resultados innovadores, siempre traen experiencias positivas que suman en el desarrollo de empresas o en el ámbito que se aplique las buenas prácticas, evita errores, dan respuesta a necesidades específicas, ahorra tiempo, ayuda a optimizar procesos, logran éxito en los. Es clave también tener perspectivas y objetivos, tener una buena organización en el desempeño de las dichas prácticas (**Escuerdo, 2019**).

Diversas organizaciones y comunidades nacionales e internacionales han tratado de definir criterios según los cuales una práctica puede clasificarse como "buena", aunque estos siempre deben entenderse como pautas que pueden variar o aplicarse de un campo a otro. También es necesario considerar que una buena práctica no significa hechos perfectos sin fallas, sino de acciones que desempeñan ciertos requisitos que las llevan a experiencias únicas porque pueden guiar el presente y el futuro (Gradaille y Caballo, 2016).

#### **1.1.4.1.3 Niveles que se pueden considerar en una Buena Práctica**

- **Nivel funcional:** se basa en realizar nuevos procesos, y modelos que nacen de la dinámica del proceso.
- **Nivel estructural:** surgen métodos organizativos que optimizan el funcionamiento real y refuerzan con opciones alternativas.
- **Nivel de comportamientos:** cambian los modelos de conducta y existe una cultura acorde a la presencia de conflictos que puedan darse.
- **Nivel relacional:** se cambia la interacción y relación que se presenta en el entorno.
- **Nivel metodológico:** se cambia los modelos básicos de un sistema de gestión con el propósito de una mejora en el desempeño. Se puede hacer modificaciones en elementos financieros, humanos y técnicos (Gradaille y Caballo, 2016).

En nuestro entorno mundial existe diferentes campos de aplicación de las buenas prácticas. Siendo estas las buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas como estrategia en la gestión del conocimiento, buenas prácticas educativas, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas administrativas, buenas prácticas del turismo sostenible.

#### **1.1.4.1.4 Buenas prácticas como estrategia en la gestión del conocimiento**

La buena administración pública y privada también debe ser vista como un derecho de los ciudadanos. Como parte de la buena práctica de la administración pública, la administración pública es la responsable de velar por el buen funcionamiento de los

bienes y servicios que se brindan a la comunidad y el adecuado manejo de los fondos del Estado, mientras que la administración pública privada es la responsable de la operación y administración de las instalaciones públicas. tu eres responsable. Empresa comercial. Las buenas prácticas en los sectores público y privado están directamente vinculadas. Porque la administración privada, al ser un procedimiento estatal, debe regirse de acuerdo a las normas establecidas por las empresas públicas, teniendo en cuenta que es un proceso legal y transparente (**Jeri, 2008**).

- **Buenas prácticas educativas**

Son medidas para facilitar y mejorar el progreso de acciones enfocadas a la consecución de objetivos de formación y aprendizaje. Su punto de partida es la relación que debe existir entre la buena docencia, la buena docencia y el apoyo mutuo de la comunidad académica. Se trata de conductas encaminadas a compartir aprendizajes afectivos, de calidad, que toman en cuenta las cualidades que existen entre los estudiantes: habilidades cognitivas, habilidades especiales y cuatro habilidades relacionales, señala que en ella se transmiten conocimientos pedagógicos (**Rebollo et al., 2012**).

- **Buenas prácticas ambientales**

Las buenas prácticas ambientales son medidas sencillas y respetuosas con el medio ambiente. Su finalidad principal es preservar y conservar el medio natural y concienciar sobre los valores ambientales a turistas, grupos y público en general. El propósito de incorporar buenas prácticas ambientales es prevenir, disminuir o quitar los efectos adversos de las acciones y procesos que se realizan en el medio ambiente para asegurar la preservación y salvaguardia de los recursos naturales (**García et al., 2020**).

Un país latinoamericano que ha adoptado buenas prácticas ambientales es México. Desde 2011, las costas del país se ven afectadas por la presencia del sargazo, un alga parda invasora que afecta a la flora, la fauna, los arrecifes de coral y los ecosistemas. Además, la descomposición en las playas produce olores desagradables, afectando directamente la actividad turística en algunas playas mexicanas como Tulum, Cozumel, Scarac, Mahahual y Playas del Carmen (**García et al., 2020**).

- **Buenas prácticas administrativas**

La buena administración pública y privada también debe ser vista como un derecho del pueblo. Como parte de la buena práctica de la administración pública, la administración pública es responsable de velar por el buen funcionamiento de los servicios que se brindan a la colectividad y el adecuado manejo de los fondos del Estado, mientras que la administración pública privada es responsable de la operación y administración de las instalaciones públicas. tu eres responsable. - Empresa comercial. Teniendo en cuenta que la administración privada debe ser lícita según los procedimientos estatales y actuar en un proceso transparente, la administración privada debe guiarse de acuerdo a los estándares establecidos por las empresas públicas; las buenas prácticas en las secciones pública y privada están directamente vinculadas (Zabalza, 2012).

- **Buenas prácticas del turismo sostenible**

Las buenas prácticas se fundamentan en modelos ejemplares que ilustran de manera clara y específica cómo implementar acciones que generen efectos positivos, provechosos y efectivos. Estas prácticas sirven como modelo para evaluar la gestión sostenible, siendo aplicables a nivel nacional y susceptibles de ser reproducidas y adaptadas en entornos similares. Se distinguen por fomentar soluciones innovadoras que evidencien un impacto favorable, impulsando cambios reales, fomentando el aprendizaje y siendo sostenibles en el tiempo debido a su influencia social, económica y medioambiental. Es crucial destacar que las buenas prácticas son conceptos dinámicos que evolucionan y se ajustan al contexto social, político, ambiental y económico vigente (Vera, 2023).

#### **1.1.4.1.5 Criterios del manual de buenas prácticas**

Los criterios son: ambiental, social y cultural, y Económico y Servicios

- **Criterio Ambiental:** El turismo comunitario se lleva a cabo en áreas de naturaleza que albergan recursos biológicos sensibles y susceptibles a la acción humana. Es esencial que aquellos a cargo de operar el turismo comunitario

asuman la responsabilidad de mantener, cuidar y proteger estos recursos. Esto se alinea con uno de los principios fundamentales del ecoturismo, que busca preservar el entorno natural y promover un desarrollo sostenible en la industria turística (Andrade y Aguas, 2011).

- **Criterio Social y Cultural:** El ecoturismo enfatiza y fortalece los vínculos entre diferentes culturas, por lo tanto, es crucial que el nexo entre las comunidades y la empresa de ecoturismo, así como las interacciones dentro de las comunidades, se establezcan de manera consensuada entre todos los involucrados, respetando las particularidades culturales de cada grupo. En el entorno socio-cultural, se busca confirmar el acuerdo social de las empresas de ecoturismo. (Andrade y Aguas, 2011).
- **Criterio Calidad en los Servicios:** Cada empresa dedicada al ecoturismo tiene que estar pendiente en particular al trato que brinda a sus visitantes a lo largo de toda su oferta de servicios. Esto no implica solo la calidad y la atención en el servicio en la estancia, sino también aquellos proporcionados por contratistas externos, los cuales, en gran medida, están fuera del control directo de la empresa. (Andrade y Aguas, 2011).

#### 1.1.4.1.6 Aplicación del manual de buenas prácticas

El Manual de Buenas Prácticas para Turismo se puede aplicar en:

- **Transporte:** Se trata del servicio ofrecido por individuos, empresas o comunidades legalmente reconocidas en el ámbito del transporte fluvial, marítimo, terrestre o aéreo, con el propósito de reducir o los impactos nocivos en términos sociales, ambientales y económicos en su área de influencia. Este servicio se enfoca en generar conciencia entre sus pasajeros sobre los elementos culturales y naturales de la región.
- **Alimentación:** Este servicio de alimentos y bebidas, ofrecido por individuos, empresas o comunidades legalmente reconocidas, tiene como objetivo respaldar acciones destinadas a reducir impactos negativos en términos ambientales, económicos y sociales en su lugar de dominio. Además, busca concienciar a los clientes sobre términos naturales y culturales de la región. El emprendimiento

que proporciona este servicio emplea materiales provenientes de fuentes certificadas y con manejo sostenible tanto en la construcción como en los acabados, y adopta "tecnologías limpias" en su implementación y funcionamiento. Su edificación se lleva a cabo en armonía con el entorno natural, minimizando impactos visuales y ambientales, al mismo tiempo que refleja los modelos arquitectónicos y respeta la cultura local. En la restauración, se deben considerar las normativas aplicadas a la actividad de alojamiento, ya que la gran parte de los alojamientos ofrecen este servicio a sus turistas (Andrade y Aguas, 2011).

- **Alojamiento:** cualquier lugar de hospedaje ubicado en un área comunitaria y bajo la propiedad legal de dicha comunidad debe seguir pautas específicas. La construcción y los acabados del alojamiento deben emplear materiales provenientes de fuentes que sigan prácticas sostenibles. En el caso de utilizar recursos de los bosques comunitarios, se requiere evidencia de una extracción sostenible, sustentado con una planificación aceptada por la asamblea general de la comunidad. Es esencial que la construcción se realice de manera que armonice con el entorno natural y la cultura local, minimizando así el impacto visual y ambiental.
- **Interpretación y operación:** Se refiere a la acción que se encarga de educar y transmitir la importancia y las conexiones existentes entre los recursos naturales y culturales presentes en un espacio geográfico visitado, independientemente de si esta área está protegida o no. Esta actividad hace uso de diferentes medios como medios audiovisuales, gráficos, experiencias directas o elementos ilustrativos para lograr su propósito y sigue los principios fundamentales de la educación e interpretación ambiental. En el contexto del ecoturismo, la interpretación se considera una herramienta crucial que respalda los procesos de conservación y se integra como parte esencial de las operaciones ecoturísticas (Andrade y Aguas, 2011).

Una buena práctica se refiere a una experiencia exitosa que ha evidenciado resultados positivos y su valor reside en la documentación de dichos logros, lo que permite su reproducción como modelos a seguir. Por consiguiente, estas prácticas se



transforman en un instrumento esencial en la gestión de la sostenibilidad, ya que proporcionan ejemplos concretos y guías para implementar acciones que generen resultados favorables en diferentes contextos (**Andrade y Aguas, 2011**).

#### **1.1.4.1.7 Beneficios de implementar las buenas prácticas**

En primer lugar, se observa una mejora en la gestión operativa, lo que conlleva a un mayor orden y control en las actividades realizadas, proporcionando información fructífera para tomar decisiones. Además, se produce un aumento en el prestigio de la empresa al ser reconocida como una entidad responsable y comprometida con el cuidado del medio ambiente. Esta reputación positiva se traduce en una mejor percepción de la empresa por parte de clientes, colaboradores y proveedores, ya que se convierte en un líder y ejemplo en términos de sostenibilidad (**Montaño, 2015**).

El objetivo es reducir al mínimo los impactos en los ámbitos sociales mientras se maximizan los beneficios económicos para la empresa y sus empleados. Esto se logra mediante la capacitación y compromiso de los colaboradores, lo que resulta en un equipo más capacitado, comprometido y motivado (**Montaño, 2015**).

La reducción de riesgos e impactos frente a cambios, así como el cumplimiento de leyes y normativas nacionales, locales e internacionales, se logran a través de una planificación adecuada y una gestión administrativo-financiera eficiente. Esto conlleva a una rebaja de los costos operativos y permite un acrecentamiento en las ventas, además de facilitar el desarrollo de nuevos segmentos de mercado. Todo ello contribuye a una mayor competitividad, ya que la empresa puede adaptarse a las tendencias y a las innovaciones dentro del sector de manera más ágil y efectiva (**Montaño, 2015**).

#### **1.1.4.1.8 Buenas prácticas para reducir la huella de carbono de los operadores de turismo**

Medir las emisiones tanto directas como indirectas producidas por la compañía y cada viaje (tour): las emisiones directas se originan en la combustión de vehículos, sistemas de aire acondicionado y fugas de metano (CH<sub>4</sub>) procedentes de conductos (**Chaves, 2014**).

Emisiones indirectas: relacionadas con la producción de electricidad comprada y consumida, así como los desplazamientos laborales utilizando medios externos, transporte por parte de terceros y los combustibles utilizados en los productos adquiridos como insumos, los cuales emplean combustión en su proceso de fabricación

Crear un plan integral de acción sobre el cambio climático que contemple objetivos concretos para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero, tanto directas como indirectas. Limitar la impresión a lo estrictamente necesario para reducir el consumo de papel. Participar en programas voluntarios de medición y compensación de la huella de carbono, como el Estándar Corporativo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), con el fin de contribuir a mitigar los impactos ambientales **(Torres y Delgado, 2021)**.

Incentivar a los turistas a respaldar las iniciativas de compensación llevadas a cabo por la empresa.

Fomentar la responsabilidad en la convivencia con los recursos naturales y promover la preservación de la diversidad biológica.

Compensar las emisiones contaminantes mediante actividades como la reforestación y el respaldo a la conservación de áreas protegidas.

Ofrecer a los turistas la oportunidad de compensar las emisiones generadas durante su viaje como una opción consciente y responsable.

Implementar todas las prácticas óptimas de gestión energética, minimización de la contaminación y manejo adecuado de residuos.

Concientizar y educar tanto al personal como a los turistas para adoptar prácticas respetuosas con el medio ambiente en sus hogares y espacios de trabajo, fomentando conductas amigables con el entorno metano (CH<sub>4</sub>) procedentes de conductos **(Chaves, 2014)**.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas para las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual con respecto a las buenas prácticas en las operadoras turísticas del cantón.

La situación actual de las operadoras de turismo con respecto a las buenas prácticas se levanto con la aplicación de la ficha de observación en 10 operadoras turísticas del Cantón Baños de Agua Santa, con base en 5 criterios: Buenas prácticas Legales, Buenas prácticas Empresariales, Buenas prácticas de atención al cliente, buenas prácticas socioculturales y buenas prácticas ambientales con un total de 65 indicadores.

- Identificar las certificaciones de sostenibilidad aplicables en las operadoras turísticas.

Para identificar las certificaciones de sostenibilidad aplicables a las operadoras turísticas se realizó una revisión bibliográfica en la WEB, posteriormente se analizó la información disponible y se seleccionó las certificaciones aplicables en el Ecuador tanto para las operadoras de turismo como para las instituciones de Educación Superior ya que la gestión de calidad en las operadoras va de la mano con el grado profesional de los prestadores de servicios turísticos.

- Proponer un manual para la implementación de la certificación sostenible que se adapte a las buenas prácticas en las operadoras turísticas.

Con base en los resultados obtenidos en la investigación se propone un Manual de la certificación sostenible TourCert, para operadoras turísticas del Cantón Baños de Agua Santa.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Materiales

*Tabla 1 Materiales*

<b>Materiales</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
<b>Institucionales</b>	Universidad Técnica de Ambato	N/A
	GAD Baños de Agua Santa	N/A
<b>Tecnológicos</b>	Computador	\$ 300.00
	Internet	\$ 50.00
	Suministros de oficina (Papelería, copias, impresiones)	\$10.00
<b>Materiales</b>	Materiales de oficina (Resma de papel, esferos, cuadernos)	\$10.00
<b>Económico</b>	Transporte	\$100.00
	Alimentación	\$200.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$670.00</b>

Elaborado por: Iturralde I, (2023)

#### 2.2 Métodos

##### 2.2.1 Enfoque

###### 2.2.1.1 Cualitativo

El enfoque cualitativo se lo asocia a la percepción de la realidad de la sociedad a través de los ojos de los individuos que son estudiados. De cierta manera se puede comprender y explicar las motivaciones, características y el comportamiento de las personas de dicho grupo específico (Monje, 2011).

Este enfoque en la presente investigación permitirá conocer más ampliamente las buenas prácticas de las operadoras turísticas del cantón. Describiendo todos los procesos que se realizan para poder alcanzar las mismas. De igual manera se analizará las características que están dentro de las certificaciones de sostenibilidad y

cuáles son los componentes necesarios a cumplir para que posterior se puedan alcanzar dichos certificados, que dará un resultado dentro de las operadoras en la mejora del servicio y la atención a los clientes de las mismas.

## **2.2.2 Método**

### **2.2.2.1 Inductivo**

Considerado un método científico, que permite estudiar y observar las distintas particularidades, partiendo de conocimientos específicos hacia uno general. Para esto se realiza una recolección de datos determinados que son analizados mediante la observación y que posterior gracias a un análisis permitirá llegar a conclusiones generalizadas (Abreu, 2014).

En esta investigación se usa el método inductivo ya que se realizará previamente una observación e interpretación de las buenas prácticas que realizan en las operadoras, siendo estos la calidad del servicio al cliente, homologación de sus equipamientos para realizar las distintas actividades que brindan a los turistas, la relación entre los colaboradores de dichas operadoras, los cumplimientos de operación y seguridad, entre otros. Después se puede realizar un análisis profundo y se podrá llegar a algo más general siendo así las certificaciones de sostenibilidad.

## **2.2.3 Diseño**

### **2.2.3.1 No experimental de tipo transversal**

El tipo de diseño no experimental se relaciona a la no manipulación directa de las variables presentadas en la investigación, ya que los datos recolectados serán reales. De esta manera se lo clasifica en transversal siendo que hace referencia que los datos se los recolectará únicamente solo una vez, para que sean observados, analizados e interpretados (H. Sánchez et al., 2018).

En esta investigación es no experimental de tipo transversal porque los datos se coleccionarán una sola vez y los mismos no serán manipulados o alterados bajo ningún motivo. Toda la información que se obtenga de lo que conlleva a los componentes de las buenas prácticas antes mencionadas serán analizadas en su momento, para

posterior poder interpretar y poder llegar a una conclusión basándose en una certificación de sostenibilidad que se aplicará a las operadoras turísticas del cantón.

## 2.2.4 Alcance

### 2.2.4.1 Alcance investigativo

- **Fenomenológico**

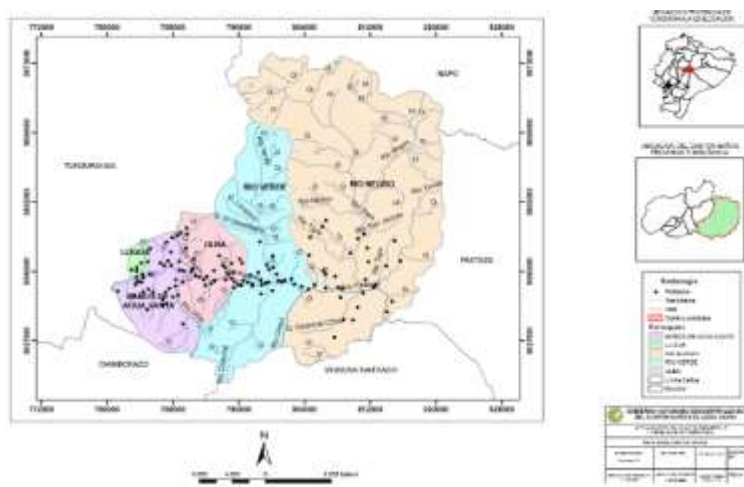
La fenomenología como método de investigación se centra en la comprensión de la realidad a través de la óptica o punto de vista personal de la persona. Se basa en analizar las vivencias de una persona en relación a un acontecimiento, tomando en cuenta la perspectiva del individuo involucrado. **(Palacios y Corral, 2010)**.

En la investigación se usa este alcance fenomenológico porque se aborda características, perspectivas, acontecimientos y más que tienen relación con las buenas prácticas y las certificaciones de calidad, mismas que serán provenientes de fuentes de un individuo o más. Para conocer más a fondo sobre la realidad de las operadoras turísticas que están en el cantón turístico Baños de Agua Santa.

### 2.2.4.2 Alcance territorial del Cantón Baños de Agua Santa

- *Ubicación geográfica*

*Ilustración 1 Ubicación geográfica del cantón en el mapa*



**Nota.** La imagen muestra la ubicación geográfica del Cantón Baños de Agua Santa  
**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Baños de Agua Santa (2014).

Esta investigación se la realizará en el Cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua. El cantón abarca una extensión de 1066 km<sup>2</sup>. Su rango altitudinal va desde 1176 m.s.n.m. a 4992 m.s.n.m. Este cantón abarca el 31.5% del área total de la provincia de Tungurahua, ubicándose en la zona 3 de planificación según la división establecida por la Secretaría Nacional de Planificación del Ecuador - SENPLADES **(GAD Baños de Agua Santa, 2014)**.

Sus límites territoriales están delimitados de la siguiente manera; al norte con la provincia de Napo y su cantón Tena, al sur con la provincia de Chimborazo con su cantón Penipe y con la provincia de Morona Santiago, al este limita con la provincia de Pastaza y con su cantón Mera, mientras que al oeste su límite es con la provincia de Tungurahua y sus cantones Patate y Pelileo **(GAD Baños de Agua Santa, 2014)**.

## **2.2.5 Población y Muestra**

### **2.2.5.1 Población**

La población cualitativa de una investigación incluye todos los elementos, como empresas, personas, objetos y registros, que forman parte del fenómeno definido y analizado en el problema de investigación. Es importante destacar que la población puede ser estudiada, medida y cuantificada. Es fundamental establecer límites claros en relación a las características de contenido, ubicación y tiempo de la población **(Díaz, 2018)**.

Se utiliza la metodología cualitativa porque posibilita explorar exhaustivamente y describir en detalle los aspectos que se desean conocer, con la información proporcionada de los sujetos que se ven involucrados en la actividad y prestación del servicio turístico del cantón. Se consideró el número de (10) de operadoras turísticas del Cantón con base en el catastro turístico del GAD de Baños de Agua Santa que actualmente operan.

### 2.2.5.2 Muestra

- *No probabilístico - Intencional*

El muestreo intencional es un método de selección de individuos para formar una muestra en un estudio estadístico. Su principal característica es que la elección de la muestra se basa únicamente en el criterio del investigador. Debido a esto, el muestreo intencional es considerado un enfoque no probabilístico, ya que no se basa en la aleatoriedad. El investigador es quien decide quiénes formarán parte de la muestra y quiénes no (**Otzen y Manterola, 2017**).

Es fundamental que la persona encargada de seleccionar la muestra en el muestreo intencional tenga experiencia y conocimiento en el campo de estudio para obtener una muestra representativa (**Otzen y Manterola, 2017**).

Es por ello que para el desarrollo de esta investigación se usa el muestreo intencional ya que el investigador es responsable de elegir el área de estudio, basándose que los mismos tengan conocimientos de lo que se va a investigar en cuanto a las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras del Baños de Agua Santa; es así que, la muestra la constituyen las operadoras turísticas que ofrecen el servicio turístico en el casco urbano del cantón Baños.

### 2.2.6 Técnicas e instrumentos

#### 2.2.6.1 Técnicas

Para poder desarrollar la investigación se apoya en el análisis documental y en la observación, que corresponden a la variable independiente y dependiente respectivamente.

- *Análisis documental*

El análisis documental de investigación se utiliza con el propósito de obtener datos e información de fuentes que incluyen tanto documentos escritos y como aquellos que no, que sean relevantes para los objetivos de una investigación específica (**Dulzaides y Molina, 2004**). El análisis documental es una metodología de investigación que



involucra varias actividades intelectuales destinadas a describir y representar documentos de manera sistemática y unificada para facilitar su recuperación. Este proceso abarca diversas etapas, como la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, la indización, la anotación, la extracción, la traducción y la elaboración de reseñas. A través de estas operaciones, se busca procesar y organizar la información abarcada en los documentos para su uso en la investigación **(Dulzaides y Molina, 2004)**.

El análisis documental en la investigación Facilita la recolección de información documentada, la cual se analiza bibliográficamente y se organiza según los intereses de la investigación, con el fin de alcanzar los objetivos relacionados con las mejores prácticas y la certificación de calidad.

- ***Observación***

La observación cualitativa es una metodología de investigación que involucra el uso de los sentidos y no tiene un formato predeterminado, dependiendo únicamente de las reflexiones y sensatez del investigador. No se trata simplemente de contemplar, sino de adentrarse a fondo en las circunstancias sociales, manteniendo un rol eficaz y una reflexión constante **(Piza et al., 2019)**.

En la observación cualitativa, los datos se recolectan mediante de la observación directa del comportamiento de las personas, procurando que estas no se sientan observadas y actúen de manera habitual. Los métodos de observación posibilitan la captura del comportamiento en tiempo real, lo cual disminuye errores y mejora la precisión en la recolección de información. Algunos tipos de datos solo pueden ser recopilados mediante la observación. Además, esta técnica ayuda a minimizar las desviaciones causadas por el entrevistador, aunque no las elimina por completo **(Piza et al., 2019)**.

Se aplica la observación en dicha investigación ya que se recoge los datos directos en el momento que se desarrollan. El investigador es quien recopila la información que es óptima para el avance de la investigación y la analiza de acuerdo a su interés y objetivos planteados.

### 2.2.6.2 Instrumentos

- *Matriz de análisis documental*

La matriz de análisis documental es una técnica de investigación que se utiliza para realizar una descripción objetiva y sistemática del contenido de las publicaciones. Su objetivo principal es facilitar la interpretación de dichas publicaciones. La matriz de análisis documental facilita obtener una perspectiva global de las particularidades y el contenido de los documentos estudiados, lo que simplifica su comparación y análisis en su totalidad. Además, ayuda a identificar patrones, tendencias o temas recurrentes presentes en las publicaciones, lo cual puede ser de gran utilidad para la interpretación e inferencia de resultados en la investigación (**Rizo, 2015**).

La presente investigación usa como instrumento la matriz de análisis documental debido a que se puede interpretar y organizar la información de modo claro y conciso de lo que tiene que ver con las certificaciones de sostenibilidad que se puede aplicar en las operadoras turísticas e instituciones de educación superior, para que así sea de facilidad análisis de los factores a investigar.

- *Ficha de observación*

La ficha de observación es una herramienta empleada por los investigadores para recopilar datos particulares relacionados con un objetivo específico que se pretende medir, analizar o evaluar. Su uso es apropiado para recopilar datos tanto sobre aspectos externos como internos de las personas, como sus actividades o emociones (**Arias, 2020**).

Se utiliza como instrumento a la ficha de observación en esta investigación, ya que el investigador tiene la oportunidad de obtener datos objetivos y directos sobre el objeto de estudio siendo así sobre las buenas prácticas en las operadoras; lo que facilita un análisis y evaluación más precisos de los aspectos de interés.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1. Los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual con respecto a las buenas prácticas en las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa, se levantaron mediante la aplicación de ficha de observación con base en 5 criterios de sostenibilidad y 65 indicadores de buenas prácticas según varios autores, que proponen:

*Tabla 2 Criterios de Sostenibilidad*

Nro.	Criterios de sostenibilidad	Número de indicadores
1	Buenas prácticas legales	6
2	Buenas prácticas empresariales	13
3	Buenas prácticas socioculturales	15
4	Buenas prácticas de atención al cliente	9
5	Buenas prácticas ambientales	22
<b>Total</b>		<b>65</b>

Así mismo, se seleccionó 10 operadoras turísticas que prestan sus servicios en el Cantón Baños de Agua Santa, a las cuales se les asignó la siguiente nomenclatura:

- OT. 01. RT
- OT. 02. AV
- OT. 03. IE
- OT. 04. CA
- OT. 05. WA
- OT. 06. G
- OT. 07. W
- OT. 08. TA
- OT. 09. I
- OT. 10. EA

A continuación, se detallan los resultados:

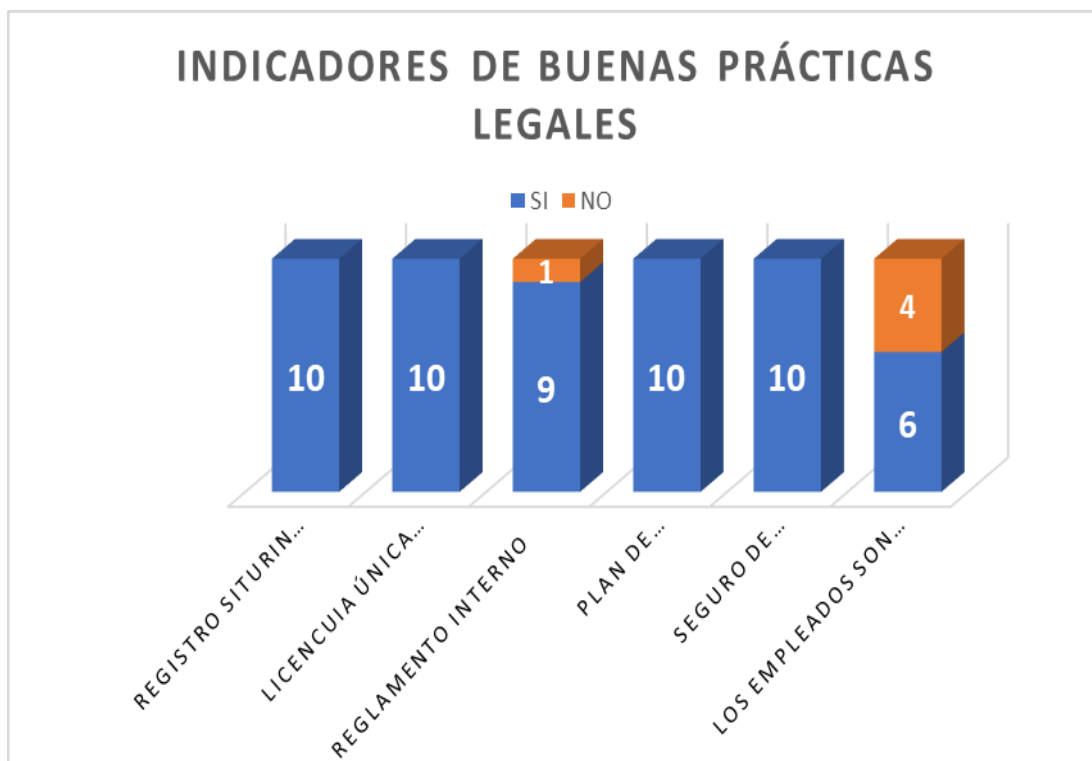
### 3.1.1.1 Buenas Prácticas Legales

*Tabla 3 Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Legales*

Buenas prácticas de sostenibilidad/Indicadores			Nombre de la operadora turística										Seguimiento/Monitoreo		
			OT. 01. RT	OT. 02. AV	OT. 03. IE	OT. 04. CA	OT. 05. WA	OT. 06. G	OT. 07. W	OT. 08. TA	OT. 09. I	OT. 10. EA	SI	NO	
Buenas prácticas legales	1	Registro SITURIN en el MINTUR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	2	Licencia Única Anual de Funcionamiento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	3	Reglamento interno	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	9	1
	4	Plan de contingencia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	5	Seguro de cumplimiento por servicios	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	6	Los empleados son asegurados IESS	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	6	4

**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

*Ilustración 2 Indicadores de buenas prácticas legales.*



**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

### **Análisis:**

De las 10 operadoras turísticas que constituyen el 100% de la muestra del proyecto de investigación, el 50% disponen los 6 indicadores legales, mientras que el 10% no cuenta con 1 indicador (reglamento interno) y el 40% de operadoras no ha gestionado el proceso de aseguramiento de sus empleados al seguro social IESS.

### **Interpretación:**

La mayor parte de operadoras turísticas involucradas en el proyecto de investigación cuentan con todos los indicadores legales dando cumplimiento así al Art. 47, del reglamento general de la Ley de Turismo donde menciona: Obligación del Registro Único de Turismo.- Toda persona natural, jurídica, empresa o sociedad, previo el inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público de empresarios y

establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo y demás normativa vigente en el Ecuador.

El no cumplimiento del seguro es porque los colaboradores de las operadoras son contratados por servicios ocasionales y por ello no demanda un aseguramiento al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

### **Discusión:**

Al analizar los datos recolectados mediante la aplicación de la ficha de indicadores de buenas prácticas legales, se ha determinado que existe una relación significativa entre la normativa legal del estado ecuatoriano y la gestión de las operadoras turísticas. Para la constitución y el funcionamiento correcto de una operadora turística es necesario basarse en los cumplimientos de toda la base legal, como lo menciona **(Reino, 2015)** en su investigación “Propuesta para la creación de una agencia operadora turística local en el cantón Limón Indanza”, se debe apoyarse en la Ley y cumplir con todo lo que ordena el gobierno nacional y sus competencias.

### **Triangulación:**

En el Sistema Turístico de **Beni**, dentro del conjunto de la organización estructural se menciona que la superestructura tanto pública como privada, se comprende la política oficial del turismo y su ordenación jurídico-administrativa. Por ello las operadoras turísticas del cantón para su operación, cumplen con todos los documentos legales que los emite la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Baños de Agua Santa.

### 3.1.1.2 Buenas Prácticas Empresariales

**Tabla 4** Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Empresariales

Buenas prácticas de sostenibilidad/Indicadores			Nombre de la operadora turística									Seguimiento/Monitoreo		
			OT. 01. RT	OT. 02. AV	OT. 03. IE	OT. 04. CA	OT. 05. WA	OT. 06. G	OT. 07. W	OT. 08. TA	OT. 09. I	OT. 10. EA	SI	NO
Buenas prácticas Empresariales	1	Conoce la realidad de su emprendimiento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	2	Tiene definidos la misión	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	3	Tiene definidos la visión	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	4	Tiene un organigrama funcional	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	6	4
	5	Tiene definido un proceso de selección de personal	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1
	6	Tiene un plan de capacitación del personal para el desempeño de sus funciones de sus funciones	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	7	El administrador dirige, organiza, monitorea y evalúa la ejecución de las actividades. Además retroalimenta al personal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	8	Tiene libro, buzón o papeleta de quejas y sugerencias	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	7	3
	9	Tiene establecidos los costos fijos de operación	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1
	10	Lleva libros/base digital de contabilidad	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	11	Dispone de un inventario de materiales y equipos	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1
	12	Desarrolla acciones de promoción y comercialización	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	13	Lleva el control de asistencia y funciones de los empleados	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	7	3

**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

*Ilustración 3 Indicadores de buenas prácticas empresariales.*



**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

### **Análisis:**

Del total de operadoras turísticas que constituyen el 100% de la muestra del proyecto de investigación, en los 13 ítems que comprenden las Buenas Prácticas Empresariales, el 40% de la muestra no tiene definido su organigrama funcional, mientras que, el 10% no tiene definido un proceso para la selección del personal. Por otro lado, el 30% de las operadoras no cuentan con un buzón de quejas y sugerencias, el 10% no tiene establecido los costos fijos de operación, de igual manera el 10% no dispone de un inventario de materiales y equipos, y por último el 30% no lleva un control de asistencia y funciones de sus empleados. Mientras tanto que los 7 ítems restantes todas las operadoras cumplen.

### **Interpretación:**

La mayor parte de las operadoras turísticas cumplen con las Buenas Prácticas Empresariales, buscando así cumplir con el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible "Trabajo decente y crecimiento económico", dentro de sus metas está: Promover estrategias empresariales que sean tanto inclusivas como sostenible, de igual forma Impulsar la implementación de políticas gubernamentales más efectivas y el fortalecimiento de instituciones públicas equitativas y comprometidas.



En el caso de las operadoras que no cuentan con el organigrama funcional es debido a que quienes están al frente del emprendimiento son los propietarios y para las distintas actividades que ofertan contratan a guías de manera ocasional y no temporal. Por el mismo hecho es que no todas las operadoras llevan un control de sus empleados. En lo que se debe a los buzones de quejas o sugerencias no lo tienen físico es más virtual, ya que los turistas lo realizan mediante sitios web o en las páginas de las redes sociales de las operadoras.

### **Discusión:**

Los dueños de las operadoras consideran que su personal es clave, de igual manera las actividades que desempeñan ya que esto da credibilidad y buena imagen al emprendimiento. Como se menciona en el “Código de buenas prácticas para la gestión del talento y la mejora de la competitividad de la empresa” (**Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros, 2018**), las operadoras deben impulsar una cultura que fomente una relación equilibrada entre la entidad y cada uno que la conforma. Es crucial que las empresas brinden capacitaciones y que impulsen el reconocimiento del talento sin que exista ningún tipo de discriminación.

### **Triangulación:**

En el Sistema Turístico de **Beni**, dentro del conjunto de acciones, se mencionan subsistemas en este caso se aborda la demanda, oferta y el servicio. La demanda se asocia con las operadoras turísticas que abarca la investigación y en cuanto el servicio son las actividades que ofertan las mismas, para esto depende mucho de la empresa y sus colaboradores hacer de una buena imagen y que resulte satisfacción al cliente.

### 3.1.1.3 Buenas Prácticas Socioculturales

*Tabla 5 Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Socioculturales*

Buenas prácticas de sostenibilidad/Indicadores			Nombre de la operadora turística										Seguimiento/Monitoreo	
			OT. 01. RT	OT. 02. AV	OT. 03. IE	OT. 04. CA	OT. 05. WA	OT. 06. G	OT. 07. W	OT. 08. TA	OT. 09. I	OT. 10. EA	SI	NO
Buenas prácticas Socioculturales	1	Se relaciona y coordina con los actores del turismo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	2	Es parte de la organización gremial de su sector	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	10	
	3	Participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	9	1
	4	Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	5	Promueve que los turistas comprendan artesanías y productos de las comunidades	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	6	Contrata personal local para la prestación de servicios	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	7	Utiliza elementos decorativos elaborados localmente y con motivos culturales de la región	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	5	5
	8	Motiva entre los turistas la visita a comunidades	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	9	1
	9	Promueve que, entre el personal, el turista y los pobladores exista una relación cordial y respetuosa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	10	El trato entre propietario y sus empleados es humano y dignificante	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	11	Difunde actividades culturales programadas en la localidad	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	9	1
	12	Coordina con la comunidad para desarrollar sus actividades	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	13	Difunde entre los turistas resultados de investigaciones, estudios relacionados con las comunidades y la ciudad	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	7	3
	14	Brinda información turística de la región	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	15	Promueve el desarrollo personal y autoestima de sus empleados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	

**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

*Ilustración 4 Indicadores de buenas prácticas socioculturales.*



**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

**Análisis:**

De las 10 operadoras turísticas que constituyen el 100% de la muestra del proyecto de investigación, existen 15 indicadores dentro de las Buenas Prácticas Socioculturales, el 10% de la muestra no participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural, mientras que el 50% no utiliza elementos decorativos elaborados localmente, el 10% no motiva a los turistas que visiten comunidades locales, de igual manera el 10% no difunde actividades culturales programadas en el cantón, y el 30% no difunde entre los turistas resultados de investigaciones, estudios relacionados con las comunidades y la ciudad. Y finalmente, 10 indicadores se cumplen por todas las operadoras turísticas.

**Interpretación:**

De igual manera se puede apreciar que la mayoría de operadoras de la muestra seleccionada cumplen con las Buenas Prácticas Socioculturales, de esta manera se asocia al cumplimiento del Art. 3 "Art. 3.- De los fines" de la Ley de Cultura de Ecuador, mencionando en el literal f) Incentivar la descentralización y desconcentración de la institucionalidad del sector cultural y fortalecer su articulación con los sectores de

educación, ciencia y tecnología, turismo, producción y otros que se relacionen con el ámbito de la cultura (**Ley Orgánica de Cultura, 2016**).

Las operadoras en sus interiores no cuentan tanto con decorativos localmente ya que prefieren poner fotografías y pancartas donde se observa las actividades que ofertan. La difusión de investigaciones o estudios del cantón no suelen comentar con el turista, a no ser que el turista pregunte sobre algo relacionado con estudios del sector.

#### **Discusión:**

Las buenas prácticas socioculturales que cumplen las operadoras turísticas en el cantón se consideran importante, ya que, difunden información de la sociedad y la cultura hacia los turistas, siendo esto temas de interés y agrado para los mismos. De igual forma como mencionan los autores (**Albarracin et al., 2020**), en su investigación “Las Buenas Prácticas Sociales, una experiencia innovadora en el Ayuntamiento de Barcelo”, una novedosa manera de generar y compartir conocimiento desde una entidad genera prácticas ejemplares con los servicios que se dan en la comunidad. Estas buenas prácticas impulsan procesos de aprendizaje y mejora constante en el trabajo de todos los profesionales, buscando incitar la innovación, el progreso continuo y la excelencia en brindar servicios a los turistas.

#### **Triangulación:**

Las operadoras dan cumplimiento con las buenas prácticas socioculturales relacionadas al cantón, lo que le da una mayor interacción con los turistas. Esto se puede asociar con el Sistema Turístico de Beni, ya que explica la relación entre el turismo, otras disciplinas y las actividades humanas, dentro de estos abarcando los recursos culturales que está en relación con el turismo.

### 3.1.1.4 Buenas Prácticas de Atención al Cliente

**Tabla 6** Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas de Atención al Cliente

Buenas prácticas de sostenibilidad/Indicadores			Nombre de la operadora turística										Seguimiento/Monitoreo	
			OT. 01. RT	OT. 02. AV	OT. 03. IE	OT. 04. CA	OT. 05. WA	OT. 06. G	OT. 07. W	OT. 08. TA	OT. 09. I	OT. 10. EA	SI	NO
Buenas prácticas en Atención al cliente	1	Su personal conoce a su cliente	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1
	2	Su personal presta servicios de forma responsable, segura, cortés y oportuna	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	3	Su personal cuida la imagen y prestigio del emprendimiento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	4	Su personal tiene actitud positiva	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	5	Su personal cuida su apariencia personal	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1
	6	Su personal cumple con los procedimientos e instrucciones del administrador	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	7	Su personal no consume drogas, alcohol y/o cigarrillos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	8	El guía de turismo aplica las Buenas Prácticas para su sector	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	9	Su emprendimiento tiene botiquín de primeros auxilios y un plan para actuar en caso de emergencia	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1

**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

*Ilustración 5 Indicadores de buenas prácticas de Atención al Cliente.*



**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

**Análisis:**

Del 100% de la muestra del proyecto de investigación, el 10% no conoce a su cliente, de igual forma el 10% menciona que su personal no cuida su apariencia personal y el 10% no tienen un botiquín de primeros auxilios. Por otro lado, 6 de 9 ítems que componen las Buenas Prácticas en Atención al Cliente se cumplen por parte de las operadoras turísticas.

**Interpretación:**

De igual forma en el cumplimiento de las Buenas Prácticas en Atención al Cliente, la mayoría de operadoras ejecutan las prácticas, evidenciado así un cumplimiento a los Derechos del Consumidor que se mencionan en el artículo 4 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor, específicamente los numerales:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios (**Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2022**).

En estos indicadores se puede decir que los clientes son lo más importante para las operadoras; es por ello que, se debe dar un buen trato, ser amables, brindar información de manera paciente y cuidar su apariencia personal.

### **Discusión:**

En la investigación se evidencia un alto porcentaje en la que la atención al cliente, siendo un factor importante, ya que se obtiene un gran beneficio hacia la agencia y quienes la componen, siempre el cliente es lo más importante y por ello el personal es capacitado para saber llegar de la mejor manera. Por lo contrario, en el resultado de la investigación “Atención al cliente de una empresa de cable del distrito de Chongoyape” (**Damián, 2019**), se observa que la atención al cliente es deficiente, por el hecho que no reciben un buen trato los usuarios, esto se da porque en la empresa no existe capacitaciones sobre la temática de atención al cliente.

**Triangulación:**

En el Sistema Turístico de **Beni**, dentro del conjunto de acciones, se mencionan subsistemas, para esto se menciona la demanda, oferta y el servicio. Dando un alto valor que toda persona que tiene su operadora turística da una gran significancia a la atención al cliente, ya que de esto depende si el turista compra o no el servicio ofertado, es por ello que, las capacitaciones para la atención al cliente son constantes y posterior estas son puestas en práctica.



### 3.1.1.5 Buenas Prácticas Ambientales

*Tabla 7 Resultado de los indicadores de: Buenas Prácticas Ambientales*

Buenas prácticas de sostenibilidad/Indicadores			Nombre de la operadora turística										Seguimiento/Monitoreo	
			OT. 01. RT	OT. 02. AV	OT. 03. IE	OT. 04. CA	OT. 05. WA	OT. 06. G	OT. 07. W	OT. 08. TA	OT. 09. I	OT. 10. EA	SI	NO
Buenas prácticas Ambientales	1	Capacita y sensibiliza al personal para manejar racionalmente el agua, la energía y los residuos	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	5	5
	2	Cumple y difunde entre su personal y los turistas, las normativas de visita a los atractivos (si existen)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	3	Su oferta no incluye visitas por vertientes que proveen agua a las comunidades o ciudad	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	1
	4	Mantienen la limpieza del local	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	5	Tiene plantas ornamentales	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	3	7
	6	Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	3	7
	7	Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	2
	8	Contribuye en la conservación y reforestación de bosques	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	2
	9	En las oficinas utilizan tubos fluorescentes o focos ahorradores	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	10	Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	2	8
	11	Se exhibe señalética para el ahorro de energía	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	3	7
	12	Dispone de Iluminación natural	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
	13	No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	

14	Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	10	
15	Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO		4	6
16	Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI		6	4
17	Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		10	
18	Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		10	
19	Compra bolsas de basura biodegradables	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI		4	6
20	Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		10	
21	Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		10	
22	Reduce ruidos en la oficina y en la guianza o actividades que oferta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		10	

**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

*Ilustración 6 Indicadores de buenas prácticas Ambientales.*



**Fuente:** Ficha de levantamiento de información sobre los indicadores de sostenibilidad (2003).

**Análisis:**

Del total de la muestra del proyecto de investigación, el 50% no capacita y sensibiliza al personal sobre el manejo racional del agua, la energía y los residuos, el 10% incluyen en sus visitas vertientes que proveen agua a las comunidades, por otro lado el 70% no cuenta con plantas ornamentales en sus oficinas, de igual manera el 70% no tiene señalética para el uso y ahorro del agua, mientras que el 20% no cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina, de igual forma el 20% no ayudan a la conservación y reforestación de bosques, el 80% no tienen envases para pilas y baterías ya que no las usan dentro de las actividades que prestan, el 70% no tiene señalética para ahorro de energía, el 60% de la muestra no cuentan con basureros rotulados siendo así que tienen un basurero en general, el 40% no reutilizan ni reciclan papel, cartón y plástico, el 60% de las operadoras no compran bolsas de basura biodegradables. De los 22 ítems que se consideró dentro de las Buenas Prácticas Ambientales 11 de estos, si cumplen todas las operadoras seleccionadas.

Las operadoras en su mayoría no cuentan con plantas ornamentales porque el espacio físico de su emprendimiento no es tan grande y prefieren no obstruir el paso y vista de

los turistas. Las señaléticas de cuidado y ahorro de agua y energía no es una práctica que lo realizan lo consideren importante para poner alguna señalética en las operadoras. Los desechos son almacenados en bolsas plásticas industriales y en su mayoría cuentan con un solo basurero dentro del local.

### **Interpretación:**

La mitad de las operadoras turísticas seleccionadas en la muestra cumplen con las Buenas Prácticas Ambientales, dando así cumplimiento con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 12 "Producción y consumo Responsable" el mismo que tiene metas como: lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, y promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales (**Gamez, s/f**).

### **Discusión:**

Las buenas prácticas ambientales en las operadoras turísticas se cumplen casi en su totalidad, lo que hoy en día motiva mucho a los turistas es el cuidado con el medio ambiente es así que, para elegir un servicio o producto demandan que el emprendimiento haya alcanzado certificaciones sostenibles a nivel nacional e internacional que generen una conciencia ambiental en la oferta y la demanda ya que la calidad y la sostenibilidad van de la mano para alcanzar objetivos positivos en todas las actividades turísticas. Por otro lado los autores (**Rodríguez et al., 2021**), en su investigación denominada: Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: Iberostar Grand Trinidad, de igual manera coinciden que las buenas prácticas ambientales ayudan al crecimiento de la empresa, no solo en reconocimiento sino también en un crecimiento económico. Las distintas actividades para contribuir al cuidado ambiental hacen un gran cambio empresarial y es una motivación para el usuario.

### **Triangulación:**

En el Sistema Turístico de **Beni**, dentro del conjunto de las relaciones ambientales, se busca demostrar la importancia e influencia del cuidado del medio ambiente y las contribuciones que tienen con la sociedad y con el desarrollo del turismo y viceversa. Por ello los resultados de la investigación se alinean a este sistema, ya que, las operadoras turísticas dan cumplimiento con los indicadores de buenas prácticas sostenibles.

Varios de los prestadores de servicios turísticos, en base a la muestra del proyecto, no todos cuentan con estudios universitarios en el área de turismo, no obstante, durante su trayectoria en la prestación de servicios turísticos han realizado varios cursos presenciales, online y capacitaciones con expertos en diferentes áreas enfocadas en gestiones adecuadas y de calidad para operadoras turísticas.

En el área de buenas prácticas legales, cumplen con el Registro SITURIN en el MINTUR, también con la Licencia Única Anual de Funcionamiento, además cuentan con un plan de contingencia, al contrario, no todos los empleados son asegurados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.

En el sector de buenas prácticas empresariales es posible diferenciar la preparación académica de los operarios turísticos, es decir, quienes cuentan con estudios en el área turística, tienen un organigrama funcional, un plan de capacitación del personal para el desempeño de sus funciones y tienen definido un proceso de selección de personal, sin embargo, quienes tienen conocimiento empírico, no desarrollan en su totalidad este tipo de indicadores.

Respecto a las buenas prácticas socioculturales, atención al cliente y ambientales, las operadoras turísticas, en su mayoría cumplen con todos los indicadores, así tenemos, una buena relación entre cliente y operario, además de contribuir a la sostenibilidad ambiental.

**Tabla 8** Relación de la gestión de las operadoras turísticas/ preparación académica de los prestadores de servicios turísticos


Buenas prácticas de sostenibilidad		Gestión de las operadoras turísticas/ preparación académica de los prestadores de servicios turísticos	
Buenas prácticas legales	1	Registro SITURIN en el MINTUR	Académica - profesional
	2	Licencia Única Anual de Funcionamiento	Académica - profesional
	3	Reglamento interno	Académica - profesional
	4	Plan de contingencia	Académica - profesional
	5	Seguro de cumplimiento por servicios	Académica - profesional
Buenas prácticas empresariales	6	Tiene definido un proceso de selección de personal	Académica - profesional
	7	Tiene un plan de capacitación del personal para el desempeño de sus funciones de sus funciones	Académica - profesional
Buenas prácticas de atención al cliente	8	Participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural	Académica - profesional
	9	Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante	Académica - profesional
	10	Difunde actividades culturales programadas en la localidad	Académica - profesional
	11	Difunde entre los turistas resultados de investigaciones, estudios relacionados con las comunidades y la ciudad	Académica - profesional
	12	Promueve el desarrollo personal y autoestima de sus empleados	Académica - profesional
Buenas prácticas socio culturales	13	Su personal cuida su apariencia personal	Académica - profesional
	14	El guía de turismo aplica las Buenas Prácticas para su sector	Académica - profesional
	15	Su emprendimiento tiene botiquín de primeros auxilios y un plan para actuar en caso de emergencia	Académica - profesional
Buenas prácticas Ambientales	16	Capacita y sensibiliza al personal para manejar racionalmente el agua, la energía y los residuos	Académica - profesional
	17	Cumple y difunde entre su personal y los turistas, las normativas de visita a los atractivos (si existen)	Académica - profesional
	18	Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua	Académica - profesional
	19	Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.	Académica - profesional
	20	Se exhibe señalética para el ahorro de energía	Académica - profesional
	21	Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos	Académica - profesional
	22	Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos	Académica - profesional
	23	Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero	Académica - profesional
	24	Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches	Académica - profesional
	25	Reduce ruidos en la oficina y en las guianza o actividades que oferta	Académica - profesional

### **3.1.2. Identificar las certificaciones de sostenibilidad para las operadoras turísticas.**



Mediante la investigación bibliográfica y documental se ha identificado las certificaciones de sostenibilidad que pueden ser aplicadas en las operadoras turísticas y la educación superior, mismas que, se detallan a continuación:



### 3.1.2.1. Certificaciones para operadoras turísticas




**Tabla 9** Certificaciones sostenibles para operadoras turísticas

Nro.	Certificación	Organismo que lo otorga	Beneficios de adquirir la certificación	Aplicación para Ecuador	Tiempo de duración	Requerimientos y proceso de la certificación
1	<p><b>Certificación de Turismo Sostenible de Preferred by Nature</b></p> 	Organización Preferred by Nature	La empresa conseguirá promocionarse de forma creíble, que ofrece servicios turísticos responsables dentro del sector turístico a nivel mundial y del creciente mercado del turismo responsable en todo el mundo.	Sí aplica	5 años	<p><b>Se basa en 4 principios:</b> Principio de las prácticas empresariales y de manejo responsables (con 7 criterios). Principio de respeto y bienestar y los derechos humanos (con 12 criterios). Principio de protección a la naturaleza y el medio ambiente (con 9 indicadores). Principios de los impactos en el clima, reducción y mitigación (con 3 criterios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso de solicitud:</b> suele durar entre cuatro y seis meses.</li> <li>• <b>Preparación para la certificación:</b> prepararse para la auditoría y que cumpla con los requisitos del Estándar de Turismo Sostenible de forma documental y operativamente.</li> <li>• <b>Auditoría en sitio:</b> evaluación en el lugar y verificar si cumplen con los requisitos del Estándar Turismo Sostenible.</li> <li>• <b>Borrador del informe:</b> se elabora el informe preliminar de auditoría</li> <li>• <b>Certificación:</b> Con un resultado positivo, se otorga la certificación. Realizar auditorías anuales.</li> </ul>
<p><b>Fuente:</b> Preferred by Nature (s/f)  <b>Disponible en:</b> <a href="https://preferredbynature.org/es">https://preferredbynature.org/es</a></p>						



2	<p><b>Biosphere</b></p> 	Instituto de Turismo Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eficiencia:</b> se reduce el impacto ambiental.</li> <li>• <b>Posicionamiento:</b> los turistas buscan modelos turísticos no agresivos.</li> <li>• El distintivo de la Certificación Biosphere ayuda a comunicar este compromiso.</li> <li>• <b>Sostenibilidad:</b> ayuda a la sostenibilidad según la agenda ONU.</li> </ul>	Sí aplica	1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la sostenibilidad.</li> <li>• Inicio del proceso en el destino.</li> <li>• Análisis de la situación de partida en materia de sostenibilidad.</li> <li>• Planteamiento de objetivos y metas de sostenibilidad.</li> <li>• Camino hacia la sostenibilidad.</li> <li>• Mejora continua, evolución y renovación de los objetivos de sostenibilidad.</li> </ul> <p><b>Pasos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea tu Plan de Sostenibilidad</li> <li>• Evidencia tus buenas prácticas</li> <li>• Comunica y conviértete en una opción elegible</li> <li>• Proceso de mejora continua</li> </ul>
<p><b>Fuente: Biosphere (s/f)</b>  <b>Disponible en:</b> <a href="https://www.biospheretourism.com/es">https://www.biospheretourism.com/es</a></p>						
3	<p><b>Earth Check</b></p> 	Empresa EarthCheck	<p>Ayuda a medir y mejorar continuamente el desempeño sostenible.</p> <p>Es una insignia de honor y se puede demostrar abiertamente el compromiso del emprendimiento con las prácticas medioambientales y sostenibles.</p>	Sí aplica	<p>Gold Status (5-9 años)</p> <p>Platinum Status (10-14 años)</p> <p>Master Status (15 años o más)</p>	<p>Se debe cumplir con un estricto protocolo de reducción de contaminantes entre los que enfatizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones de efecto invernadero</li> <li>• Eficiencia energética, conservación y gestión</li> <li>• Gestión de recursos de agua dulce</li> <li>• Conservación y gestión de ecosistemas</li> <li>• Gestión social y cultural</li> <li>• Planificación y gestión del uso de la tierra</li> <li>• Protección de la calidad del aire</li> <li>• Gestión de aguas residuales</li> <li>• Gestión de desechos sólidos</li> <li>• Sustancias Nocivas para el medio ambiente</li> </ul> <p><b>El proceso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la sostenibilidad</li> <li>• Evaluación comparativa y seguimiento del desempeño</li> <li>• Implementa tu nuevo sistema de gestión</li> <li>• Certificación</li> </ul>
<p><b>Fuente: EarthCheck (s/f)</b>  <b>Disponible en:</b> <a href="https://earthcheck.org/what-we-do/certification/">https://earthcheck.org/what-we-do/certification/</a></p>						

4	<p><b>Green Globe</b></p> 	Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo.	Mejora el desempeño ambiental, logrando prácticas sostenibles y responsables	Sí aplica	2 años	<p>Existen en total 41 criterios obligatorios y 339 indicadores, en cuatro áreas clave: gestión sostenible, sociales y económicas, patrimonio cultural y ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primero aceptar el proceso de certificación.</li> <li>• Registrarse online como miembro de Green Globe.</li> <li>• Acceder al sistema online de certificación para obtener los criterios y la documentación necesaria.</li> <li>• Recibir y pagar pago de membresía.</li> <li>• Definir un equipo a cargo del proceso y las actividades a realizar.</li> <li>• Completar la documentación.</li> <li>• Registrarse en el Index de Green Globe.</li> <li>• Escoger un auditor para evaluar su certificación según los criterios.</li> <li>• Mostrar la información solicitada durante la auditoría.</li> <li>• Consecución del certificado de Green Globe.</li> </ul>
<p><b>Fuente: Green Globe (2023)</b>  <b>Disponible en:</b> <a href="https://www.greenglobe.com/">https://www.greenglobe.com/</a></p>						
5	<p><b>Green Key</b></p> 	FEE (Foundation for Environmental Education).	<p>Tiene presencia en portales de reservas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Booking</li> <li>• Google Travel</li> <li>• Apollo</li> <li>• Bookdifferent</li> <li>• Charge Holidays</li> <li>• Ecobnb</li> <li>• EcoHotels</li> <li>• Expedia</li> <li>• Hotelbeds</li> <li>• Ticati</li> <li>• Tripdoodler, entre otros.</li> </ul>	Si aplica	1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripción en el programa: Llave Verde y pago de la cuota correspondiente.</li> <li>• Presentación del cuestionario y la documentación complementaria. Asesoramiento personalizado por parte de ADEAC.</li> <li>• Visita de inspección al establecimiento por parte de auditores cualificados.</li> <li>• Envío de la candidatura a la Coordinación Internacional de Llave Verde para su aprobación.</li> <li>• Renovación anual. Visita de inspección en el segundo año. A partir del tercero, cada dos años.</li> </ul>
<p><b>Fuente Green Key ( s/f)</b>  <b>Disponible en:</b> <a href="https://www.llaveverde.org/">https://www.llaveverde.org/</a></p>						

6	<b>Smart Voyager</b> 	Conservación y Desarrollo Certified S.A.	Relación y mejora en las prácticas sostenibles y buena credibilidad en el mercado competitivo.	Sí aplica	1 año	Existe una escala por medio de la cual el evaluador podrá calificar al operador, en las distintas áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Protección y Conservación Ambiental</li> <li>• Dimensión Seguridad</li> <li>• Dimensión Desarrollo Socioeconómico</li> <li>• Dimensión Calidad del Servicio</li> </ul>
	<b>Fuente: Krainer (2022)</b> <b>Disponible en:</b> <a href="https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/135499">https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/135499</a>					
7	<b>AENOR</b> 	Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)	Fomenta la contribución empresarial a los ODS.	Si aplica	3 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de presupuesto a AENOR.</li> <li>• Aceptación de la oferta.</li> <li>• Asignación del equipo auditor y planificación de auditoría.</li> <li>• Auditoría.</li> <li>• Plan de acciones correctivas.</li> <li>• Concesión y certificación.</li> <li>• Auditoría extraordinaria (en algunos casos).</li> <li>• Seguimiento anual y Renovación.</li> </ul>
	<b>Fuente: Aenor (s/f)</b> <b>Disponible en:</b> <a href="https://www.aenorecuador.com/certificacion/responsabilidad-social/certificacion-de-la-contribucion-empresarial-a-los-ods">https://www.aenorecuador.com/certificacion/responsabilidad-social/certificacion-de-la-contribucion-empresarial-a-los-ods</a>					
8	<b>Tour Cert</b> 	TourCert (Alemania) conjuntamente con el Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR)	Permite alcanzar nuevas competencias y promover la difusión del turismo sostenible.	Si aplica	1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Política empresarial</li> <li>• Programa de mejora continua</li> <li>• Sistema de Gestión / Encargado/a de RSE</li> <li>• Sistema de informes</li> <li>• Auditoría</li> <li>• Principios de evaluación reglamentaria</li> <li>• Prioridades de la auditoría</li> <li>• Informe de auditoría e índices clave</li> <li>• Condiciones y Certificación</li> </ul>
	<b>Fuente: TourCert Latina (s/f)</b> <b>Disponible en:</b> <a href="https://tourcert.org/es/projects/tourcert-latina/">https://tourcert.org/es/projects/tourcert-latina/</a>					

Nota: Información compilada de varios autores: (Cornejo, 2014) (Puerta et al., 2019) (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 2020)

**Análisis:** Todas las certificaciones sostenibles buscan cumplir con los pilares que se fundamenta la sostenibilidad: económico, social y ambiental. La mayoría de certificaciones tienen una duración mínima de un año, otras son por más tiempo, pero de igual manera realizan auditorias anuales. Para adquirir las certificaciones la operadora turística debe cumplir con varios parámetros que son evaluados en las auditorías y posteriormente se otorga la acreditación de la certificación aplicable.

**Interpretación:** Las certificaciones sostenibles que se pueden aplicar en las operadoras turísticas están reconocidas por el Consejo Global de Turismo Sostenible quien establece y gestiona los criterios y estándares a nivel mundial de sostenibilidad. De igual forma las certificaciones están muy familiarizadas para contribuir a los a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con sus 169 metas y 231 indicadores. Dichas certificaciones pueden adquirir las operadoras turísticas ya que hoy en día los turistas buscan establecimientos que cumplan con normas de sostenibilidad, lo que para ellos genera una mayor credibilidad y confianza al momento de adquirir los servicios turísticos.

**Discusión:** Las certificaciones de sostenibilidad en su totalidad buscan la mejora de los emprendimientos turísticos para brindar un mejor servicio y contribuir conscientemente al medio ambiente, la sociedad y con una economía justa. Las autoras **Pacheco y Valencia (2018)** en su investigación “Proyecto para la implementación del sistema de gestión de calidad de la operadora Expedisa, de la ciudad de Guayaquil, para la obtención de la certificación TOURCERT” abarcan que para poder adquirir la certificación, la operadora tuvo que hacer un plan de mejora conjuntamente con sus empleadores, situación que llevó tiempo y dinero, pero la contribución que brinda la certificación es muy positiva.

**Triangulación:** Las certificaciones de sostenibilidad que se pueden aplicar en las operadoras turísticas están relacionadas con el Sistema turístico de **Beni**, ya que en este sistema existen varios elementos que asocian al turismo y a las actividades humanas, resaltando en este caso el conjunto de las relaciones ambientales que propone Beni.

### 3.1.2.2. Certificaciones para instituciones de educación superior (IES)

**Tabla 10** Certificaciones sostenibles para instituciones de educación superior (IES)

Certificación	Organismo que lo otorga	Beneficios de adquirir la certificación	Aplicación para Ecuador	Proceso de la certificación
STARS	Asociación para el Avance de la Sostenibilidad en la Educación Superior (AASHE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación de buena calidad en sostenibilidad</li> <li>• Mayor competitividad</li> </ul>	Si aplica	<b>Categorías:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Académico</b> (plan de estudios, investigación y currículo)</li> <li>• <b>Compromiso</b> (compromiso público del campus)</li> <li>• <b>Operaciones</b> (aire y clima, edificios, energía, alimentos y cafeterías, campus, compras, transporte, residuos, agua)</li> <li>• <b>Planificación y administración</b> (inversión y finanzas, bienestar y trabajo), e</li> <li>• <b>Innovación y liderazgo.</b></li> </ul>
<b>Fuente: (Universidad San Francisco de Quito, s/f)</b> <b>Disponible en:</b> <a href="https://noticias.usfq.edu.ec/2019/10/certificacion-stars-para-la-usfq-por.html">https://noticias.usfq.edu.ec/2019/10/certificacion-stars-para-la-usfq-por.html</a>				
Universidad Verde	Fondo Verde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y competitividad</li> <li>• Posicionamiento en el mercado de oferta universitaria en cuanto a la sostenibilidad</li> </ul>	Si aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto evaluación</li> <li>• Solicitud</li> <li>• Revisión y evaluación</li> <li>• Visita a las instalaciones</li> <li>• Resultados del proceso</li> <li>• Aprobación</li> </ul>
<b>Fuente: (Universidad de Las Américas, 2022)</b> <b>Disponible en:</b> <a href="https://www.udla.edu.ec/2022/06/udla-universidad-verde-y-sostenible/">https://www.udla.edu.ec/2022/06/udla-universidad-verde-y-sostenible/</a>				

Nota: Información compilada de varios autores: (Cornejo, 2014) (Puerta et al., 2019) (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 2020)

**Análisis:** Las certificaciones sostenibles en el ámbito de educación abarcan varios pilares para evaluar y otorgar la certificación a las instituciones de educación superior. Siendo un proceso más riguroso y completo para poder acceder a dichas certificaciones.

**Interpretación:** Las certificaciones sostenibles se puede aplicar en las instituciones de educación superior ya que la enseñanza también debe basarse en estos pilares, además de garantizar una buena educación, a las IES les favorece ya que las certificaciones les hace más competitivas y les da un mejor posicionamiento.

**Discusión:** La importancia de las acciones de la Educación superior hacia la sociedad ha llevado a un aumento significativo en el enfoque hacia la sostenibilidad. No obstante, suele darse mayor relevancia al aspecto medioambiental como el único fundamento, descuidando así los aspectos de sostenibilidad humana, social y económica. Los autores **Silva y Vera (2023)** en su investigación “Sostenibilidad en Instituciones de Educación Superior chilenas” mencionan que la intención de la investigación es analizar el estado actual de la sostenibilidad en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Chile. Se llega a concluir que estas instituciones priorizan principalmente la sostenibilidad desde una perspectiva ambiental. Se sugiere la necesidad de progresar hacia un enfoque más integral y completo de la sostenibilidad en el ámbito de la educación superior.

**Triangulación:** Las certificaciones de sostenibilidad que se pueden aplicar en las IES están relacionadas con el Sistema turístico de **Beni**, ya que en este sistema existen varios elementos que asocian al turismo y a las actividades humanas y la explicación que se da mediante la educación y formación académica.

### **3.2 Generación de hipótesis**

A nivel nacional e internacional sí existen organismos que otorgan certificaciones de sostenibilidad a las operadoras turísticas y a las instituciones de educación superior.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

Se concluye que con la ayuda de la ficha de observación, se levantó el diagnóstico de la situación actual de las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa con respecto a las buenas prácticas, posteriormente se analizó la información y se identificó que: 5 operadoras cumplen con los 6 indicadores de buenas prácticas legales, mientras que, las 5 operadoras restantes cumplen solo con 5 indicadores; así mismo, con respecto a los indicadores de buenas prácticas empresariales 5 operadoras cumplen con los 13 indicadores y 5 operadoras no cumplen con al menos un indicador; mientras que, con respecto al criterio de buenas prácticas socioculturales, de los 15 indicadores todas las 10 operadoras turísticas incumplen con al menos 1 indicador; sin embargo, en el criterio de atención al cliente 2 operadores no cumplen con 1 y 2 indicadores respectivamente; y finalmente en el criterio ambiental, de los 22 indicadores las 10 operadoras incumplen entre 1 a 10 indicadores de buenas prácticas ambientales. Las operadoras realizan buenas prácticas sostenibles en sus emprendimientos y espacios que realizan sus actividades.

Mediante la revisión bibliográfica y documental en la WEB, se logró recabar información de 8 certificaciones aplicables a las operadoras de turismo a nivel mundial y nacional, de la misma manera se encontró información de 2 certificadores para las instituciones de educación superior, ya que dichas certificaciones van de la mano a la hora de implementar las buenas prácticas legales, socioculturales, empresariales, de atención al cliente y ambientales por parte de los profesionales en turismo que han adquirido su título profesional en una Institución de Educación Superior certificada.

Gracias a la información disponible como resultado del proyecto de investigación se propone un Manual de Buenas Prácticas Sostenibles para las Operadoras Turísticas, en el mismo se detalla los criterios e indicadores a cumplir, así como los pasos que deben seguir las operadoras turísticas para alcanzar la certificación “TOURCERT”.

## **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda a las Operadoras Turísticas la implementación progresiva de las buenas prácticas legales, ambientales, empresariales, atención al cliente y socioculturales que permita en un futuro no muy lejano acreditarse con una certificación sostenible y optar por beneficios como: incremento de ingresos, ahorro de recursos e insumos y conservación del ambiente, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población involucrada en las actividades turísticas.

De la misma manera se recomienda a las Instituciones de Educación superior implementar las buenas prácticas sostenibles a nivel: Académico; Compromiso con la comunidad universitaria; Operaciones; Planificación y administración e Innovación y liderazgo. Para así alcanzar estándares de calidad y ser un ejemplo para que otras instituciones educativas tracen objetivos similares, en favor de los futuros profesionales del país.

Finalmente se recomienda a las operadoras turísticas hacer uso del manual propuesto en el proyecto de investigación para dar el primer paso para alcanzar una certificación sostenible que garantice la calidad del servicio.



## **PROPUESTA**

- **Título de la propuesta**

Manual de la certificación sostenible TourCert, para operadoras turísticas

- **Objetivo de la propuesta**

Tiene como objetivo motivar a las empresas a integrar acciones que establezcan la sostenibilidad turística como un valor fundamental en su identidad corporativa.

- **Justificación**

Se identificó que las buenas prácticas y la sostenibilidad en las operadoras turísticas de Baños de Agua Santa, contribuyen para brindar una mejor experiencia y seguridad a los clientes. Es por ello que se propone un manual de la certificación sostenible TourCert, porque de las 10 operadoras turísticas ninguna cumple los 65 indicadores de buenas prácticas sostenibles, sin tomar en cuenta que otras certificaciones tienen más de 200 indicadores para acceder a las mismas, siendo esta la causa principal y además que otras operadoras desconocen de la existencia de dichas certificaciones.

- **Desarrollo de la Propuesta**

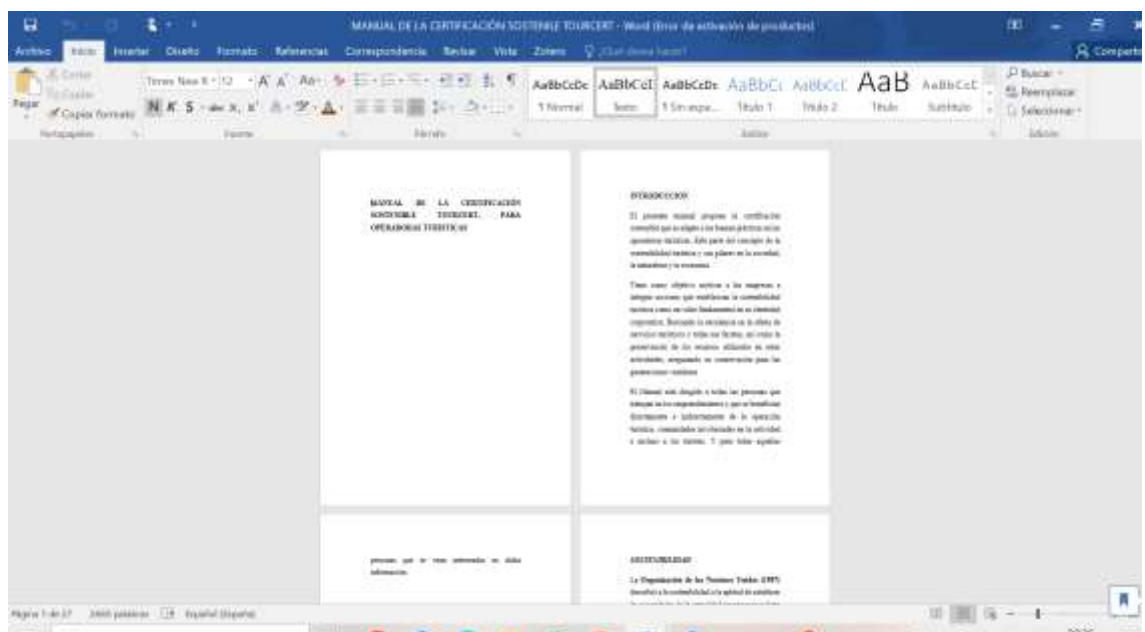
- **Investigación previa y selección de la certificación**

Previo a la elaboración del manual, se analizó varias certificaciones de sostenibilidad en el área de turismo, y se escogió una de ellas que se puede aplicar en las operadoras turísticas en el lugar de estudio.



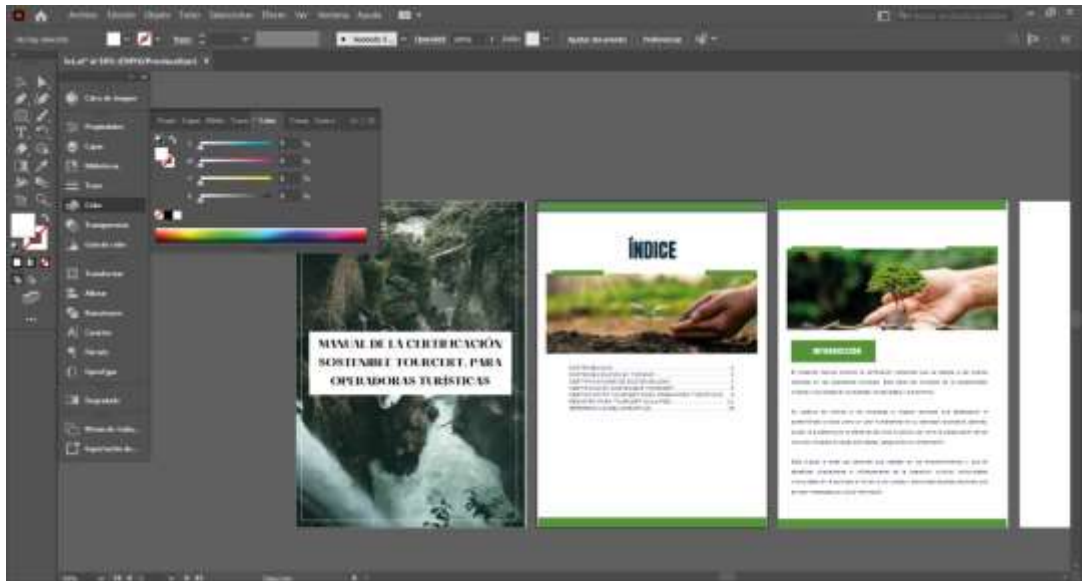
### Búsqueda de información

Seguido, se buscó la información correspondiente y las actividades que se debe desarrollar y cumplir, así también como los pasos para poder acceder a la certificación TourCert. Posterior a esto se hizo la selección de toda la información que abarcó el manual.



### Elaboración del manual en Adobe Illustrator

Se procedió a diseñar un modelo para el manual y se agregó toda la información que se obtuvo con anterioridad. Una vez culminado el manual fue posteoado en la plataforma Calameo.



## Resultado

<https://www.calameo.com/books/00632760691d9de99f6f7>

## MATERIALES DE REFERENCIA

- Aenor. (s/f). *Certificación de la contribución empresarial a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)*. Recuperado el 14 de diciembre de 2023, de <https://www.aenorecuador.com/certificacion/responsabilidad-social/certificacion-de-la-contribucion-empresarial-a-los-ods>
- Albarracin, M., Fierro, Y., y Santamaria, C. (2020). *Las buenas prácticas sociales, una experiencia innovadora en el ayuntamiento de Barcelona*. 137–159.
- Andrade, D., y Aguas, W. (2011). *Manual de buenas prácticas de turismo comunitario red solidaria de turismo de la ribera del Río Napo*.
- Aranibar, E., y Patiño, A. (2022). Turismo, camino hacia la sostenibilidad: Una aproximación al Lago Titicaca Peruano. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 46–62. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5150>
- Araya, N., y Correa, F. (2023). *Certificaciones empresariales de sostenibilidad en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48907-certificaciones-empresariales-sostenibilidad-america-latina-caribe>
- Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros. (2018). *Código de buenas prácticas para la gestión del talento y la mejora de la competitividad de la empresa*. Fundación más humano.
- Bien, A. (2018). *Diagnóstico Institucional y Estructural Regional para El Programa de Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) en Centroamérica—PDF Free Download*. <https://docplayer.es/15579564-Diagnostico-institucional-y-estructural-regional-para-el-programa-de-certificacion-de-sostenibilidad-turistica-cst-en-centroamerica.html>

Biosphere. (s/f). *Certificación de sostenibilidad*. Biosphere Responsible Tourism.

Recuperado el 7 de diciembre de 2023, de <https://www.biospheretourism.com/es>

Callejón Gómez, C., y Rojas, M. (2020). Modelo de buenas prácticas de marketing digital en destinos turísticos. *XXX Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica: cooperação transfronteiriça. Desenvolvimento e coesão territorial. Livro de resumos, 2020, ISBN 978-972-745-273-6, pág. 261, 261.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7405209>

Chaves, C. (2014). Elaboración de un protocolo de gestión ambiental para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de turismo rural comunitario en Costa Rica, que facilite el proceso de reducción de huella de carbono en sus actividades. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 7(16), 16.

Claude, J., y Sivardière, P. (2020). *Manual de capacitación—Certificación de calidad de los alimentos orientada a sellos de atributos de valor en países de América Latina*. FAO Organizational Chart.

Cornejo, J. (2014, julio 13). *Matriz técnicas para recolección y análisis de la información cualitativa*. Universidad Yacambú. <https://es.slideshare.net/javicorne/matriz-tnicas-para-recoleccin-y-anlisis-de-la-informacin-cualitativa>

Damián, K. (2019). *Atención al cliente de una empresa de cable del distrito de Chongoyape*. Universidad Señor de Tipán.

*Diagnóstico del cantón baños de Agua Santa actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. (2014). Gobierno autónomo Descentralizado Cantón Baños de Agua Santa. <https://docplayer.es/86978980-Diagnostico-del-canton->

banos-de-agua-santa-actualizacion-del-plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial.html

- Díaz, N. (2018). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas—Población y muestra. *Universidad Autónoma del Estado de México*.
- Dulzaides, M. E., y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: Dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1–1.
- EarthCheck. (s/f). *EarthCheck*. EarthCheck. Recuperado el 7 de diciembre de 2023, de <https://earthcheck.org/what-we-do/certification/>
- Escuerdo, J. (2019). Buenas prácticas y programas extraordinarios de atención al alumnado en riesgo de exclusión educativa. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 13(3), 107–141.
- Eslava, E. (2022). *Sostenibilidad y desarrollo humano integral*. Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/ereader/uta/232643>
- Fernández, A. (2018). Educación para la sostenibilidad: Un nuevo reto para el actual modelo universitario. *Research, Society and Development*, 7(4), 01–19.
- Gamez, M. J. (s/f). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. *Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 21 de diciembre de 2023, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- García, F. I., Reyes Cárdenas, N., y Solis, J. (2020). Administración de empresas y buenas prácticas ambientales en Azogues, Ecuador. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 4(1), 1–6.
- González, F. (2021). *Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del Cantón Riobamba*. [masterThesis, Riobamba,

Universidad Nacional de Chimborazo].

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7538>

Gradaille, R., y Caballo, M. (2016). Las buenas prácticas como recurso para la acción comunitaria: Criterios de identificación y búsqueda. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, 19, Article 19. <https://doi.org/10.18172/con.2773>

Grande, P., Torán, M., Barquero, A., Madriz, L., Grande, P., Torán Poggio, M. S., Barquero-Bolaños, A. V., y Madriz Bermúdez, L. (2023). Desarrollo de la atención temprana en Costa Rica: Buenas prácticas aplicadas a la capacitación del docente. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 211–231. <https://doi.org/10.22458/ie.v25i38.4511>

*Green Globe*. (2023, diciembre 5). Green Globe. <https://www.greenglobe.com>

*Green Key*. (s/f). Recuperado el 14 de diciembre de 2023, de <https://www.llaveverde.org/>

Jeri, D. (2008). *Buenas prácticas en el ámbito educativo y su orientación a la gestión del conocimiento* / *Educación*. 17(33). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1537>

Krainer, A. (2022). *Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager: ¿garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?*. [masterThesis, Quito : Flacso Ecuador]. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/135499>

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. del R., y Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 148–153.

Méndez, F. M., Castro, S. G., y Cisneros, E. C. (2020). Certificación turística como herramienta de diferenciación clave para las playas: Caso Playa Chipipe.

- Salinas- Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 5(3), Article 3.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1386>
- Meza, N. (2017). Certificaciones de Sostenibilidad Turística: Los casos de Costa Rica y España. *Revista Tecnología en Marcha*, 30, 63–72.  
<https://doi.org/10.18845/tm.v30i5.3225>
- Monje, A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana.
- Montaño, A. (2015). *La estrategia de sostenibilidad como fuente de ventajas competitivas en el sector turístico: Modelo de integración de los recursos naturales*. <https://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11344>
- Naciones Unidas | sostenibilidad. (1987). <https://www.un.org/es>
- OMT. (2023). *Desarrollo sostenible* [Turismo sostenible]. Organización Mundial Del Turismo. <https://www.unwto.org/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). *Buena práctica*. <http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/most-programme/>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco, K., y Valencia, C. (2018). *Proyecto para la implementación del sistema de gestión de calidad de la operadora EXPEDISA, de la ciudad de Guayaquil, para la obtención de la certificación Tourcert* [Thesis, ESPOL, FCSH].  
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51899>



- Palacios, D., y Corral, I. (2010). Fundamentos y desarrollo de un protocolo de investigación fenomenológica en enfermería. *Enfermería Intensiva*, 21(2), 68–73. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2009.11.003>
- Panosso, A., y Lohmann, G. (2012). *Teoría del turismo; conceptos, modelos y sistemas*. Trillas.
- Peralta, L. (2022). *La recuperación del turismo como pilar del gran impulso para la sostenibilidad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48200-la-recuperacion-turismo-como-pilar-gran-impulso-la-sostenibilidad>
- Piza, N., Amaiquema, F., y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. *Conrado*, 15(70), 455–459.
- Preferred by Nature*. (s/f). Recuperado el 7 de diciembre de 2023, de <https://preferredbynature.org/es>
- Puerta, L., González, P., y González, Z. (2019). *Matriz De Revisión Documental*. Corporación Universitaria Iberoamericana, IBERO. <https://repositorio.iber.edu.co/collections/950b1f81-08c3-4e0e-834a-9cfe06971fde>
- Rebollo, M., Piedra, J., Sala, A., Sabuco, A., Saavedra, F. J., y Bascón, M. (2012). *La equidad de género en educación. Análisis y descripción de buenas prácticas educativas*. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2012-358-186>
- Reino, A. (2015). *Propuesta para la creación de una agencia operadora turística local en el cantón Limón Indanza* [bachelorThesis]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7873>
- Rizo, J. (2015). Técnicas de investigación documental. *Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua*.

- Rodríguez, M., Naranjo, A., Naranjo, L., y Lluport, M. (2021). Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: Iberostar grand trinidad. *ECA Sinergia*, 12(2), 69–82. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.3506](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3506)
- Román, M. (2019). *Manual de buenas prácticas en ciclos de mejora continua*. Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús.
- Ruiz, D. (2022). *Buenas prácticas para el fototurismo de naturaleza en el Cantón Patate* [bachelorThesis, Carrera de Turismo]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/34386>
- Sánchez, G., y Anzola, O. (2021a). Desarrollo y sostenibilidad: Una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes: Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 29, 29–47.
- Sánchez, G., y Anzola, O. (2021b). Desarrollo y sostenibilidad: Una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 29, 29–47. <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
- Silva, D., y Vera, F. (2023). Sostenibilidad en instituciones de educación superior chilenas. *Transformar*, 4(2), Article 2.
- Torres, L., y Delgado, A. (2021). *Claves para la disminución de la huella de carbono en el turismo: Caso Cuba* | *Explorador Digital*. 5(1). <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/exploradordigital/article/view/1487>
- TourCert Latina*. (s/f). Recuperado el 14 de diciembre de 2023, de <https://tourcert.org/es/projects/tourcert-latina/>

- Universidad Autónoma del Estado de Morales. (2019). *Certificaciones*. Universidad Autónoma del Estado de Morales.
- Universidad de Las Américas. (2022, junio 8). *UDLA: Universidad verde y sostenible - Universidad de Las Américas*. <https://www.udla.edu.ec>, <https://www.udla.edu.ec/2022/06/udla-universidad-verde-y-sostenible/>
- Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (2020). *Guía Metodológica Aplicación de la Técnica de Análisis Documental Managua, septiembre 2020*. <https://www.unan.edu.ni/wp-content/uploads/unan-managua-gua-aplic-analisis-documental.pdf>
- Universidad San Francisco de Quito. (s/f). *Certificación STARS para la USFQ por logros en sostenibilidad—Noticias USFQ*. Recuperado el 19 de diciembre de 2023, de <https://noticias.usfq.edu.ec/2019/10/certificacion-stars-para-la-usfq-por.html>
- Vera, J. (2023). *Turismo sostenible: Análisis de las buenas prácticas sostenibles en las cabañas de alimentación de la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena*. [bachelorThesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2023]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10029>
- Villaba, P. (2019). *Las certificaciones del turismo sostenible smart voyager, ¿garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?* FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALESSEDE ECUADOR.
- Weaver, D. (2005). *Sustainable Tourism*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080474526>
- Zabalza, M. (2012). *El estudio de las “buenas prácticas” docentes en la enseñanza universitaria*. 10(1). <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/94744>

Zaldívar, E., y Gutiérrez, O. (2020). Gestión de la comunicación en situaciones de crisis. Buenas prácticas por marcas turísticas ante la pandemia de COVID-19. *Alcance*, 9(24), 91–106.

## ANEXOS

### Anexo A. Carta Compromiso



*Universidad Técnica de Ambato*  
*Consejo Académico Universitario*

Av. Colombia 02-11 y Chile (Cda. Ingahurco) - Teléfonos: 593 (03) 2521-081 / 2822-960; correo-e: [hcusecregeneral@uta.edu.ec](mailto:hcusecregeneral@uta.edu.ec)

Ambato - Ecuador

#### ANEXO 22

#### FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

### CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 11/10/2023

Doctor,  
Marcelo Núñez  
**Presidente**  
**Unidad de Titulación**  
**Carrera de Turismo**  
**Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación**

Mg. Gabriela Lizbeth Santamaría Vargas en mi calidad de Directora de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación: "Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras turísticas de Baños de Agua Santa" propuesto por la estudiante Ivany Nicole Iturralde Sánchez portadora de la Cédula de Ciudadanía 1805389929, estudiante de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

  
Mg. Gabriela Lizbeth Santamaría Vargas  
1600758724  
0995088155  
[gabriela.santamaria@banos.gob.ec](mailto:gabriela.santamaria@banos.gob.ec)

## Anexo B. Instrumento - Formato de ficha de observación



### Ficha de chequeo de Indicadores de Buenas Prácticas Sostenibles

<b>1. Razón Social</b>		<b>2. Actividad Económica</b>	
Operadora Turística:		Servicios	
<b>3. Datos Generales</b>			
Estado de la razón social:	Operación <input type="checkbox"/>	Cierre <input type="checkbox"/>	Abandono <input type="checkbox"/>
Dirección de la razón social:		Cantón:	Provincia:

#### 4. Aspectos Iniciales

A. ¿La razón social ha implantado buenas prácticas sostenibles? SI  NO

B. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Su emprendimiento ha obtenido algún tipo de certificación?

SI  NO  Cuál: .....

#### 5. Criterios de diagnóstico/seguimiento

Buenas prácticas		Seguimiento/Monitoreo		Observaciones
		SI	NO	
Buenas prácticas legales	Registro SITURIN en el MINTUR			
	Licencia Única Anual de Funcionamiento			
	Reglamento interno			
	Plan de contingencia			
	Seguro de cumplimiento por servicios			
	Los empleados son asegurados IESS			
Buenas prácticas Empresariales	Conoce la realidad de su emprendimiento			
	Tiene definidos la misión			
	Tiene definidos la visión			
	Tiene un organigrama funcional			
	Tiene definido un proceso de selección de personal			
	Tiene un plan de capacitación del personal para el desempeño de sus funciones			
	El administrador dirige, organiza, monitorea y evalúa la ejecución de las actividades. Además, retroalimenta al personal			
	Tiene libro, buzón o papeleta de quejas y sugerencias			
	Tiene establecidos los costos fijos de operación			
	Lleva libros/base digital de contabilidad			
	Dispone de un inventario de materiales y equipos			
	Desarrolla acciones de promoción y comercialización			
Lleva el control de asistencia y funciones de los empleados				



Buenas prácticas Socioculturales	Se relaciona y coordina con los actores del turismo			
	Es parte de la organización gremial de su sector			
	Participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural			
	Difunde las Buenas Prácticas ambientales y culturales al Visitante			
	Promueve que los turistas comprendan artesanías y productos de las comunidades			
	Contrata personal local para la prestación de servicios			
	Utiliza elementos decorativos elaborados localmente y con motivos culturales de la región			
	Motiva entre los turistas la visita a comunidades			
	Promueve que, entre el personal, el turista y los pobladores exista una relación cordial y respetuosa			
	El trato entre propietario y sus empleados es humano y dignificante			
	Difunde actividades culturales programadas en la localidad			
	Coordina con la comunidad para desarrollar sus actividades			
	Difunde entre los turistas resultados de investigaciones, estudios relacionados con las comunidades y la ciudad			
	Brinda información turística de la región			
Promueve el desarrollo personal y autoestima de sus empleados				
Buenas prácticas en Atención al cliente	Su personal conoce a su cliente			
	Su personal presta servicios de forma responsable, segura, cortés y oportuna			
	Su personal cuida la imagen y prestigio del emprendimiento			
	Su personal tiene actitud positiva			
	Su personal cuida su apariencia personal			
	Su personal cumple con los procedimientos e instrucciones del administrador			
	Su personal no consume drogas, alcohol y/o cigarrillos			
	El guía de turismo aplica las Buenas Prácticas para su sector			
	Su emprendimiento tiene botiquín de primeros auxilios y un plan para actuar en caso de emergencia			
Buenas prácticas Ambientales	Capacita y sensibiliza al personal para manejar racionalmente el agua, la energía y los residuos			
	Cumple y difunde entre su personal y los turistas, las normativas de visita a los atractivos (si existen)			
	Su oferta no incluye visitas por vertientes que proveen agua a las comunidades o ciudad			
	Mantienen la limpieza y orden del local			
	Tiene plantas ornamentales			

Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua			
Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina			
Contribuye en la conservación y reforestación de bosques			
En las oficinas utilizan tubos fluorescentes o focos ahorradores			
Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.			
Se exhibe señalética para el ahorro de energía			
Dispone de Iluminación natural			
No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre			
Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos			
Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos			
Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos			
Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero			
Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches			
Compra bolsas de basura biodegradables			
Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos			
Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno			
Reduce ruidos en la oficina y en la guianza o actividades que oferta			

**\*Validación del instrumento.** - Indicadores analizados y compilados de los siguientes autores:

Copacabana, M. d. (2010). *CODESPA*. Obtenido de Manual de buenas practicas en la actividad turística: <https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/manual-de-buenas-practicas-en-la-actividad-turistica-municipio-de-copacabana/>


Fariña Tojo, J., & Naredo, J. (2010). *Archivo digital UPM - Universidad Técnica de Madrid*. Obtenido de Libro blanco de la sostenibilidad en el planeamiento urbanístico español: Obtenido de <https://oa.upm.es/56491/>

Oliveira, D. P. (2021). *La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en los 17 ODS*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València. doi:978-84-9133-350-0 <https://puv.uv.es/>

Vergara , R. A., & Valera, E. Z. (2010). *Modelo de Gestión Urbana Sostenible*. Barranquilla: UN-Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gf1OBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+indicadores+de+sostenibilidad&ots=jCG9gvOWHR&sig=bclhc4cp0-hQEYRfrbqtf2zoWYg#v=onepage&q=libro%20de%20indicadores%20de%20sostenibilidad&f=false>



## Anexo C. Instrumento - Matriz de análisis documental

Certificación	Organismo que lo otorga	Beneficios de adquirir la certificación	Aplicación para Ecuador	Tiempo de duración	Requerimientos y proceso de la certificación
Certificación de Turismo Sostenible de Preferred by Nature. 	Organización Preferred by Nature.	La empresa podrá promocionarse de forma creíble, que brinda servicios turísticos responsables dentro del sector turístico global y del creciente mercado del turismo responsable en todo el mundo.	Si aplica	5 años	<p><b>Se basa en 4 principios:</b> Principio de las prácticas empresariales y de manejo responsables (con 7 criterios). Principio de respeto y bienestar y los derechos humanos (con 12 criterios). Principio de protección a la naturaleza y el medio ambiente (con 9 indicadores). Principios de los impactos en el clima, reducción y mitigación (con 3 criterios).</p> <p><b>Proceso de solicitud:</b> suele durar entre cuatro y seis meses.</p> <p><b>Preparación para la certificación:</b> prepararse para la auditoría y que cumpla con los requisitos del Estándar de Turismo Sostenible de forma documental y operativamente.</p>

## Anexo D. Carta entrega recepción del producto al beneficiario

### CARTA DE ENTREGA DE RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Ambato, 21 de diciembre de 2023

Ing. Juan Pablo Andino  
DIRECTOR DE TURISMO, GADBAS

#### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “LAS CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD Y LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA”

Yo, Juan Pablo Andino Díaz, en calidad de Director de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa, por medio de la presente hago constar que he recibido el producto desarrollado como parte del trabajo de titulación de tema “Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa”, realizado por la estudiante Ivany Nicole Iturralde Sánchez con cédula de ciudadanía 1805389929, estudiante de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Los detalles del producto son los siguientes:

- Nombre del producto: Manual de la certificación sostenible TourCert, para operadoras turísticas
- Enlace del manual: <https://www.calameo.com/books/00632760691d9de99f6f7>


Certifico que el producto ha sido revisado y se encuentra en buen estado. Se considera que el estudiante ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos para la entrega del producto desarrollado en su trabajo de titulación.

  
Entregado por:  
Ivany Nicole Iturralde Sánchez  
C.I 1805389929  
[ituralde9929@uta.edu.ec](mailto:ituralde9929@uta.edu.ec)

  
Aprobado por:  
Ing. Juan Pablo Andino  
C.I. 1600289563  
[jpabloandino@gmail.com](mailto:jpabloandino@gmail.com)



## Anexo E. Evidencias

  
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA UTA  
 CENTRO EDUCACIONAL TUPAC KATIPATI  
 Y EN LA ZONA ALTIPLANO  
 CARRANZA DE TURISMO

Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua	X		
Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina	X		
Contribuye en la conservación y reforestación de bosques	X		
En las oficinas utilizan tubos fluorescentes o focos ahorradores	X		
Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.	X		
Se exhibe señalética para el ahorro de energía	X		
Dispone de iluminación natural	X		
No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre	X		
Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos	X		
Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos	X		
Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos		X	
Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero	X		
Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches	X		
Compra bolsas de basura biodegradables		X	
Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos	X		
Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno	X		
Reduce ruidos en la oficina y en la guianza o actividades que oferta	X		



**\*Validación del instrumento.** - Indicadores analizados y compilados de los siguientes autores:

Copacabana, M. d. (2010). *CODESPA*. Obtenido de Manual de buenas practicas en la actividad turística: <https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/manual-de-buenas-practicas-en-la-actividad-turistica-municipio-de-copacabana/>

Farifá Tojo, J., & Naredo, J. (2010). *Archivo digital UPM - Universidad Técnica de Madrid*. Obtenido de Libro blanco de la sostenibilidad en el planeamiento urbanístico español: Obtenido de <https://oa.upm.es/56491/>

Oliveira, D. P. (2021). *La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en los 17 ODS*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València. doi:978-84-9133-350-0 <https://puv.uv.es/>

Vergara, R. A., & Valera, E. Z. (2010). *Modelo de Gestión Urbana Sostenible*. Barranquilla: UN-Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gf10BAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+indicadores+de+sostenibilidad&ots=jCG9gvOWHR&sig=bclhc4cp0-hQËyRfrbqtF2zoWYg#v=onepage&q=libro%20de%20Indicadores%20de%20sostenibilidad&f=false>


  
 TEAM ADVENTURE  
 BANDS TOUR OPERATOR  
 RUC: 1891713378001  
 www.teamadventure.com

Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua	X		
Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina	X		
Contribuye en la conservación y reforestación de bosques		X	
En las oficinas utilizan tubos fluorescentes o focos ahorradores	/		focos led
Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.	X		Cuando hay deposición en el GADDD
Se exhibe señalética para el ahorro de energía		X	
Dispone de Iluminación natural	X		
No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre	X		
Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos	X		
Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos		X	Uno general
Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos	X		
Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero	X		
Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches	X		
Compra bolsas de basura biodegradables	X		Reciclado del supermercado
Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos	X		
Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno	X		
Reduce ruidos en la oficina y en la guianza o actividades que oferta	X		

\*Validación del instrumento. - Indicadores analizados y compilados de los siguientes autores:

Copacabana, M. d. (2010). CODESPA. Obtenido de Manual de buenas practicas en la actividad turística: <https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/manual-de-buenas-practicas-en-la-actividad-turistica-municipio-de-copacabana/>

Fariña Tojo, J., & Naredo, J. (2010). *Archivo digital UPM - Universidad Técnica de Madrid*. Obtenido de Libro blanco de la sostenibilidad en el planeamiento urbanístico español: Obtenido de <https://oa.upm.es/56491/>

Oliveira, D. P. (2021). *La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en los 17 ODS*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València. doi:978-84-9133-350-0 <https://puv.uv.es/>

Vergara, R. A., & Valera, E. Z. (2010). *Modelo de Gestión Urbana Sostenible*. Barranquilla: UN-Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gf1OBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+indicadores+de+sostenibilidad&ots=jCG9gvOWHR&sig=bclhc4cp0-hQEYrfrbqtF2zoWYg#v=onepage&q=libro%20de%20indicadores%20de%20sostenibilidad&f=false>





Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua	X		
Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina	X		
Contribuye en la conservación y reforestación de bosques	X		
En las oficinas utilizan tubos fluorescentes o focos ahorradores	X		
Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado		X	No usan pilas
Se exhibe señalética para el ahorro de energía	X		
Dispone de iluminación natural	X		
No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre	X		
Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos	X		
Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos	X		En la oficina 4 reciclable y no reciclable
Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos	X		
Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero	X		
Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches	X		
Compra bolsas de basura biodegradables		X	
Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos	X		
Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno	X		
Reduce ruidos en la oficina y en la guianza o actividades que oferta	X		

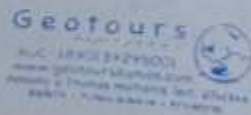
\*Validación del instrumento. - Indicadores analizados y compilados de los siguientes autores:

Copacabana, M. d. (2010). CODESPA. Obtenido de Manual de buenas practicas en la actividad turística: <https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/manual-de-buenas-practicas-en-la-actividad-turistica-municipio-de-copacabana/>

Farifa Tojo, J., & Naredo, J. (2010). Archivo digital UPM - Universidad Técnica de Madrid. Obtenido de Libro blanco de la sostenibilidad en el planeamiento urbanístico español: Obtenido de <https://oa.upm.es/56491/>

Oliveira, D. P. (2021). La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en los 17 ODS. Valencia: Publicacions de la Universitat de València. doi:978-84-9133-350-0 <https://puv.uv.es/>

Vergara, R. A., & Valera, E. Z. (2010). Modelo de Gestión Urbana Sostenible. Barranquilla: UN-Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gf10BAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+indicadores+de+sostenibilidad&ots=jCG9gvOWHR&sig=bcihc4cp0-hQEyRfrbqt2zoWYg#v=onepage&q=libro%20de%20indicadores%20de%20sostenibilidad&f=false>





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AZUAY  
 FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS EXACTAS  
 Y DE LA TIERRA, AGROPECUARIO Y AMBIENTAL  
 CARRERA DE TURISMO

Exhibe señalética para el uso y ahorro del agua.		X	
Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina		X	
Contribuye en la conservación y reforestación de bosques	X		
En las oficinas utilizan tubos fluorescentes o focos ahorradores	X		
Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.		X	No con pilas
Se exhibe señalética para el ahorro de energía.		X	
Dispone de iluminación natural	X		
No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre	X		
Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos	X		
Dispone de basureros rotulados por tipo de residuos/puntos ecológicos		X	Solo uno
Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos		X	Registro digital
Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero	X		
Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches	X		
Compra bolsas de basura biodegradables	X		
Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos	X		
Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno	X		
Reduce ruidos en la oficina y en la guianza o actividades que oferta	X		

**\*Validación del instrumento.** - Indicadores analizados y compilados de los siguientes autores:

Copacabana, M. d. (2010). CODESPA. Obtenido de Manual de buenas practicas en la actividad turística: <https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/manual-de-buenas-practicas-en-la-actividad-turistica-municipio-de-copacabana/>

Fariña Tojo, I., & Naredo, I. (2010). Archivo digital UPM - Universidad Técnica de Madrid. Obtenido de Libro blanco de la sostenibilidad en el planeamiento urbanístico español: Obtenido de <https://oa.upm.es/56491/>

Oliveira, D. P. (2021). La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en las 17 ODS. Valencia: Publicacions de la Universitat de València. doi:978-94-9133-350-0 <https://puv.uv.es/>

Vergara, R. A., & Valera, E. Z. (2010). Modelo de Gestión Urbana Sostenible. Barranquilla: UN-Universidad del Norte. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gf1OBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+indicadores+de+sostenibilidad&ots=jCG9vOWHR&sig=bclhc4cp0-hQEYRfrbqt2zoWYg&v=onepage&q=libro%20de%20indicadores%20de%20sostenibilidad&f=false>

  
 JUAN GACITUA  
