



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA

***“Evaluación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible  
en los Hoteles de la ciudad de Loja”***

Tesis previo a la obtención  
del título de Licenciada en  
Administración Turística

**Aspirante:**

Susana Maribel Rodríguez Meza

**Directora:**

Lic. Betty Estrella Torres

LOJA- ECUADOR  
2010

## **INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS**

Licenciada

Betty Estrella Torres

**DIRECTORA DE TESIS**

### **INFORMA:**

Que la presente Tesis denominada: **“EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA”**, realizada por la Proponente: Susana Maribel Rodríguez Meza, ha sido elaborada bajo mi dirección y prolijamente revisada; por lo tanto, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo para su aprobación.

Loja, Abril del 2010

**Lic. Betty Estrella Torres**

## **AUTORÍA**

Los comentarios, conceptos, opiniones, criterios, conclusiones y recomendaciones expuestos en el presente trabajo investigativo son de exclusiva responsabilidad de la Autora.

**Susana Maribel Rodríguez Meza**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis que la he realizado con todo mi esfuerzo y responsabilidad la dedico con mucho cariño y aprecio a mis padres quienes me han apoyado de manera incondicional, y especialmente a mi esposo e hijos por la comprensión infinita que me han brindado durante toda mi vida estudiantil. Recalco que sin ellos no estuviera culminando esta meta importante en mi vida.

**Susana Maribel**

## **AGRADECIMIENTO**

A las Autoridades y Docentes de la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica Social y Administrativa y en especial a la Carrera de Ingeniería en Administración Turística, a sus Catedráticos por participarme sus enseñanzas. De manera especial a la Lic. Betty Estrella Torres, Directora de Tesis por su desinteresada guía para el cumplimiento de esto proyecto investigativo.

Y a cada una de las personas que de una u otra forma me brindaron el apoyo moral para la culminación del presente trabajo.

**La Autora**

## CONTENIDO

INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS.....	I
AUTORÍA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
CONTENIDO.....	V
1. RESUMEN.....	X
SUMMARY.....	XIII
2. INTRODUCCIÓN.....	XV
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	2
3.1. Materiales.....	2
3.2. Métodos.....	2
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL DE LOS HOTELES DE LOJA.....	3
3.3. Verificación de objetivos.....	4
3.3.1 Primer objetivo.....	4
3.3.2 Segundo objetivo.....	4
3.3.3 Tercer objetivo.....	5
3.3.4 Cuarto objetivo.....	5
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
4.1. Turismo.....	7
4.1.1. Clasificación del turismo.....	8
4.2. Desarrollo sostenible.....	10
Que es el turismo sostenible.....	11
4.3. Turismo sostenible.....	13
4.3.1. Prácticas de turismo sostenible.....	14
4.3.1.1 Incidencia ambiental.....	14
Recurso Energía.....	15
Desechos sólidos.....	17
¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo con desechos sólidos? .....	18
4.3.1.2. Incidencia socio-cultural.....	21
Algunas prácticas que se pueden realizar... ..	22

4.3.1.3. Incidencia económica de las prácticas sostenibles.....	23
4.4 Beneficios que se obtienen al aplicar prácticas sostenibles.....	24
4.5. Que es un hotel.....	25
4.6. Manejo de desechos.....	27
4.6.1 Basura.....	27
Tipos de residuos urbanos.....	29
4.6.1.1. Clasificación de la basura.....	33
4.6.2. El reciclaje de desechos.....	34
4.6.3. Materiales reciclables.....	35
4.6.4. Razones para reciclar.....	37
4.7. La basura en los hoteles.....	37
4.7.1. Los residuos sólidos producidos en los hoteles.....	37
4.7.2. Hotel respetuoso con el medio ambiente.....	38
4.7.3. Metas para ser un hotel responsable.....	38
4.8. Educación ambiental.....	39
¿Cuál es la importancia de implementar educación ambiental?.....	39
4.9. La contaminación.....	40
Principales fuentes de contaminación.....	40
4.10 Certificación de turismo sostenible en los hoteles.....	41
4.10.1 ¿Qué es una certificación? .....	41
4.10.2 ¿Certificación o ecoetiqueta? .....	42
4.10.3 Beneficios para empresas certificadas.....	42
4.10.4 ¿Cómo obtener una certificación? .....	43
4.10.5 Tipos de certificación.....	44
Certificación por primeras, segundas o terceras partes.....	44
Proceso .....	44
Desempeño.....	45
4.10.6 ¿Dónde encontrar programas de certificación?.....	45
Procedimiento o trámite para obtener certificación Smart Voyager:.....	47
Establecimientos Certificados en Buenas Prácticas C&D.....	48

4.11. LOJA.....	50
4.11.1. Antecedentes.....	50
4.11.2. Atractivos turísticos.....	50
4.11.3. Datos importantes.....	51
4.12. CATASTRO DE LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA.....	52
5.- EXPOSICIÓN DE RESULTADOS.....	54
5.1. Objetivo uno (Recopilar la información general de los hoteles y priorizar lo referente a las prácticas de turismo sostenible utilizadas).....	54
5.1.1. Información general.....	54
Hotel Howard Johnson.....	54
Información General.....	55
Prácticas sostenibles que realiza.....	56
Hotel Grand Victoria Boutique.....	57
Información General.....	57
Prácticas sostenibles que realiza.....	58
Hotel Bombuscaro.....	59
Información General.....	59
Prácticas sostenibles que realiza.....	60
Gran Hotel Loja.....	61
Información General.....	61
Prácticas sostenibles que realiza.....	62
Hotel Jardines del Río.....	63
Información General.....	63
Prácticas sostenibles que realiza.....	64
Hotel Libertador.....	65
Información General.....	65
Prácticas sostenibles que realiza.....	66
Hotel Prado.....	67
Información General.....	67
Prácticas sostenibles que realiza.....	68
Hotel Ramses.....	69
Información General.....	69
Prácticas sostenibles que realiza.....	70
Hotel Vilcabamba.....	71



Información General.....	71
Prácticas sostenibles que realiza.....	72
Hotel Quo Vadis.....	73
Información General.....	73
Prácticas sostenibles que realiza.....	74
Hotel Cristal Palace.....	75
Información General.....	75
Prácticas sostenibles que realiza.....	76
Hotel Podocarpus. ....	77
Información General.....	77
Prácticas sostenibles que realiza.....	78
Hotel La Castellana.....	79
Información General.....	79
Prácticas sostenibles que realiza.....	80
5.1.2.- Matriz de prácticas ambientales de turismo sostenible realizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.....	81
Análisis de la matriz de prácticas ambientales de turismo sostenible realizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.....	82
5.1.3.- Matriz de prácticas socioculturales de turismo sostenible realizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.....	84
Análisis de la matriz de prácticas socioculturales de turismo sostenible realizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.....	85
5.1.4. Matriz de prácticas económicas de turismo sostenible realizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.....	86
Análisis de la matriz de prácticas económicas de turismo sostenible realizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.....	87
5.2.- Segundo objetivo (Identificar los problemas significativos en cuanto a las prácticas utilizadas y no utilizadas) .....	88
5.2.1.- Tabulación e interpretación de encuesta.....	88
5.2.2.- Tabulación e interpretación de entrevista.....	100
5.2.3.- Matriz de problemas.....	112
5.3.- Tercer objetivo (Describir las medidas de atenuación frente a la problemática identificada) .....	114

5.4 Cuarto objetivo (Recomendar el uso de técnicas o sistemas de seguimiento y evaluación para los hoteles).....	116
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
6.1 CONCLUSIONES.....	118
6.2. RECOMENDACIONES.....	119
7. PROPUESTA.....	120
8. BIBLIOGRAFIA.....	124
9. ANEXOS.....	127

1.

## RESUMEN

El proyecto presentado “Evaluación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los Hoteles de la Ciudad de Loja.” Se desarrollo en base a un conjunto de estrategias con el objetivo de lograr un manejo responsable, y sostenible de los desechos producidos por los hoteles, que conjugadas con sus actividades turísticas logren brindar una imagen responsable con el medio ambiente, y que contribuyan en el aspecto social y económico de la comunidad lojana. Socialmente se pretende colaborar en la atenuación del calentamiento global y conservación de recursos naturales, culturales y sociales a través de prácticas que logren el bien común y la formación de una cultura que respeta y apoya nuevos procesos de desarrollo que incentiven el bienestar social sin descuidar tradiciones y costumbres de cada lugar.

El turismo, considerado como un eficiente motor del [desarrollo económico](#) de las comunidades, al aplicar las diferentes practicas sostenibles estarán potencializando dicho desarrollo permitiendo reducir costos operativos, y gradualmente atraer nuevos clientes que gustan de la actividad turística sostenible, adicionalmente aportaran al desarrollo de la economía local ya que implica actividades como la compra de productos de la zona, revalorizar los recursos autóctonos, capacitación de personal entre otros.

A través del desarrollo de los objetivos específicos se logró: Analizar y determinar las causas y efectos que produce el mal manejo de los desechos sólidos en los hoteles, evaluar la clase de desechos que producen e identificar cuál es el mayor contaminante para determinar los efectos que provoca el manejo inadecuado de los desechos sólidos en los hoteles para posteriormente sugerir métodos de reciclaje para un buen manejo de los desechos sólidos. Así como también se logró identificar las buenas y equivocadas prácticas que realizan los hoteles en la parte social y económica para posteriormente brindar soluciones y alternativas que permitan mejorar la calidad del servicio, calidad de vida de empleados y comunidad y por ende la rentabilidad de las empresas hoteleras.

Se presenta la Introducción, que resalta la importancia del tema y el aporte de la investigación para la carrera de Ingeniería en Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja; luego se expone la metodología utilizada, que describe los diferentes métodos y técnicas que se utilizaron en el proceso investigativo; consecutivamente se realiza la revisión de literatura que contiene los conceptos básicos importantes para la fundamentación y soporte de la investigación tales como: turismo, hotelería, practicas sostenibles en el turismo, el catastro hotelero, información específica de cada uno de los hoteles.

Continuando con el desarrollo del objetivo tanto general como específicos, a continuación se detallo la metodología para cada uno de ellos.

- Recopilar la información general de los hoteles y priorizar lo referente a las prácticas de turismo sostenible utilizadas.

Para el presente objetivo se realizó un sondeo personal visita de campo, simulación, se visitó cada uno de los hoteles, se revisó cada una de las páginas web (los que la poseían) y la información publicitaria que se obtuvo, luego se la sistematizó por prioridad definiendo la información más relevante.

- Identificar los problemas significativos en cuanto a las prácticas utilizadas y no utilizadas

Para ello se realizó una encuesta dirigida a los empleados que laboran en los niveles medios de los hoteles, y una entrevista a los gerentes o administradores de cada uno, a demás de un sondeo y observación de campo luego se procedió a sistematizar la información recopilada en diferentes fichas técnicas.

- Describir las medidas de atenuación frente a la problemática identificada

Este objetivo se lo realizó mediante la información primaria y secundaria recopilada del internet, libros y prácticas aplicadas en otros países y que han

sido validadas para que se las tome de ejemplo y poder implementarlas en nuestra realidad local.

- Recomendar el uso de técnicas o sistemas de seguimiento y evaluación para los hoteles.

Mediante el análisis de información recaudada y la formación obtenida en la encuesta y entrevista se determino las actividades más adecuadas para la elaboración de una guía de prácticas sostenible.

## SUMMARY

Considering the tourism industry, specialty in hospitality as a strategic point in the development of the economy, a study named **“THE EVALUATION OF PRACTICE OF SUSTAINABLE TOURISM IN LOJA’S HOTELS”** is carried out to propose an increase in production and quality of hospitality. The study considers the social, economic and environmental aspects of the location, as well as the importance of effective practice of sustainable tourism in hospitality and to collaborate in the improvement in quality of their service and contribute to the technical training provided to students in tourism management.

The general objective of this research is the following:

- To evaluate the practice of sustainable tourism in Loja`s hotels.

The current practice and their effects on the development of sustainable tourism in Loja are identified and evaluated as part of this study.

The following are the specific objectives of this study:

- Compile general information regarding hotel and categorize the current practice of sustainable tourism.
- Identify significative problems in the use of current practice and the lack of important practices.
- Describe measures to reduce identified issues.
- Recommend the use of on effective implementation of on appropriate solutions for Loja`s hotels.

The study methodology consists of an analytical and scientific method consisting of a survey, an interview and direct observation regarding the objectives development.

Considering the objectives and methodology of this study “**The Evaluation of Effective Practice of Sustainable Tourism in Loja`s hotels**” will primarily focus on “analyzing and determining the causes and effects that result in poor handling of garbage in hotels”.

To conclude the study recommendations made by the author as a result of the research will be explored along with the bibliography used to theoretically sustain the report as well as the annexes that were used as findings towards the research.

Al considerar a la actividad turística y en especial a la hotelería como área estratégica para el crecimiento de la economía se cree conveniente realizar el presente proyecto que contempla: **LA EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA**, el cual propone incrementar la producción y calidad del servicio hotelero, conjugando el aspecto social, económico y ambiental de la localidad, además busca concienciar sobre la importancia del uso de prácticas sostenibles del turismo en la hotelería y con ello colaborar al mejoramiento en la calidad de los servicios prestados, y contribuir a la formación técnica en los estudiantes de administración turística.

El objetivo general de la presente investigación fue el siguiente:

- Evaluar las prácticas de turismo sostenible en los hoteles de la ciudad de Loja.

Mediante el cual se diagnosticó e identificó las prácticas utilizadas y su incidencia en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Loja.

Los objetivos específicos que se plantearon fueron los siguientes:

- Recopilar la información general de los hoteles y priorizar lo referente a las prácticas de turismo sostenible utilizadas.
- Identificar los problema significativos en cuanto a las prácticas utilizadas y no utilizadas
- Describir las medidas de atenuación frente a la problemática identificada
- Recomendar el uso de técnicas o sistemas de seguimiento y evaluación para los hoteles.



En la metodología se aplicó el método analítico y científico, utilizando la encuesta, la entrevista y la observación directa para el desarrollo de los objetivos.

Tomando en cuenta todo lo expuesto anteriormente pongo a su consideración el siguiente trabajo de investigación que se titula **“Evaluación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los Hoteles de la ciudad de Loja.”** que se enfoca principalmente en "Analizar y determinar las causas y efectos que produce el mal manejo de los desechos sólidos en los hoteles".

Para finalizar se presenta las conclusiones, recomendaciones y propuesta, producto del análisis realizado como resultado final del tema investigativo, se adjuntó también la bibliografía utilizada para respaldar teóricamente el presente trabajo y los anexos que fueron la base para recopilación de la información de campo.

### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

### 3. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. MATERIALES

- Información bibliográfica
- Computadora
- Materiales de oficina: papel, calculadora, esferos, etc.
- Cámara Fotográfica
- Filmadora

#### 3.2. MÉTODOS

La presente tesis fue realizada en tres momentos: **la primera parte**, la investigación bibliográfica en donde se investigó todo lo referente a turismo sostenible, prácticas sostenibles, hotelería, certificaciones de turismo sostenible, utilizando para este fin el método la recopilación bibliográfica. **La segunda parte**, la extracción de la información mediante la elaboración y aplicación de encuestas, entrevistas al personal y salidas de observación a los hoteles de nuestra ciudad, en el cual se utilizó el método explicativo. Y **la tercera parte**, la exposición de los resultados con su respectivo análisis, las conclusiones, recomendaciones para lo cual se utilizó el método deductivo.

### 3.2.1. DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL DE LOS HOTELES DE LOJA

CUADRO NRO.1

<i>Hotel</i>	<b>Nro. De Personal que labora en los hoteles de la ciudad de Loja</b>	<b>Persona entrevistada</b>
HOWARD JOHNSON	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Administrativos</li> <li>• 26 Operativos</li> </ul>	SR. JORGE GUTIERREZ
GRAND VICTORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 Administrativos</li> <li>• 24 Operativos</li> </ul>	SRA. SORAYA CORDOVA
BOMBUSCARO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Administrativo</li> <li>• 10 Operativo</li> </ul>	SRA MIREYA VILLAVICENCIO
GRAND HOTEL LOJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Administrativo</li> <li>• 11 Operativo</li> </ul>	SR. JOSE RODRIGO JARAMILLO GALVAN
JARDINES DEL RÍO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Administrativos</li> <li>• 4 Operativos</li> </ul>	SR. ÁNGEL IVÁN LOAIZA TOLEDO
LIBERTADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Administrativos</li> <li>• 19 Operativos</li> </ul>	SR. ERMEL ARIAS
PRADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Administrativo</li> <li>• 7 Operativo</li> </ul>	SR. ANTONIO EDUARDO PRADO PAREDES
RAMSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Administrativo</li> <li>• 8 Operativos</li> </ul>	SR. RODRIGO GUSTAVO HIDALGO LUDEÑA
VILCABAMBA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Administrativos</li> <li>• 14 Operativos</li> </ul>	SR. VICTOR MANUEL VIVANCO OBANDO
QUO VADIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Administrativos</li> <li>• 12 Operativos</li> </ul>	SR. CARMEN ORFELINA ORTIZ JARAMILLO
CRISTAL PALACE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Administrativos</li> <li>• 6 Operativos</li> </ul>	SR. DANIEL BALCAZAR
LA CASTELLANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Administrativo</li> <li>• 7 Operativo</li> </ul>	SRA. LUZ MARINA SILVA GONZÁLEZ
PODOCARPUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Administrativos</li> <li>• 6 Operativos</li> </ul>	SR. DANIEL AMABLE VIVANCO OBANDO
<b>TOTAL DEL UNIVERSO</b>	<b>212</b>	

Fuente: Visita de campo  
Elaboración: La Autora

Debido a que el número de personas que labora en los hoteles de la ciudad de Loja es relativamente pequeño se trabajó la encuesta con un universo el 100% del personal, el mismo que está dividido de la siguiente manera: 58 personal administrativo y 154 personal operativo un total de 212 encuestas realizadas.

La entrevista se realizó a un total de 13 personas es decir un representante por cada hotel ya sea Gerente o Administrador.

### 3.3. VERIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS

#### 3.3.1. Primer Objetivo.

Recopilar la información general de los hoteles y priorizar lo referente a las prácticas de turismo sostenible utilizadas.

Dicho objetivo se cumplió con los resultados obtenidos en la observación directa a la planta hotelera de la ciudad de Loja, en las entrevistas y encuestas respectivamente realizadas a los gerentes u administradores y personal que labora en los hoteles.

#### 3.3.2. Segundo Objetivo

Identificar los problemas significativos en cuanto a las prácticas utilizadas y no utilizadas

Con la información recopilada mediante la observación directa, entrevistas y encuesta aplicada se identificó (**diagnóstico inicial**) la problemática específica de cada uno de los hoteles, la cual se detalla mediante una matriz, en la que se puntualizaron los agentes contaminantes, las prácticas utilizadas y los efectos desarrollados.

### **3.3.3. Tercer Objetivo**

Describir las medidas de atenuación frente a la problemática identificada

El presente objetivo se lo desarrolló en dos momentos: (I) reforzando teóricamente las medidas de atenuación utilizadas en la hotelería en otros sectores, priorizando las principales que se pueden aplicar en nuestro medio y las que mejores resultados han obtenido y (II) proponer de manera específica las medidas a tomar en los establecimientos hoteleros de la ciudad. **(Propuesta técnica)**

### **3.3.4. Cuarto Objetivo**

Recomendar el uso de técnicas o sistemas de seguimiento y evaluación para los hoteles.

El objetivo se lo desarrolló elaborando una guía metodológica en la que se incluyen los siguientes temas:

- Desarrollo sostenible de la empresa.
- Obligaciones y responsabilidades ambientales de la empresa hotelera.
- Gestión ambiental como instrumento de marketing.
- Programa de buenas prácticas sostenibles (social, ambiental y económico) en los hoteles.
- Diseño de del programa de formación y comunicación.

De esta forma se ha desarrollado la presente investigación que sin duda alguna su aplicación contribuirá al mejoramiento de los servicios prestados por la hotelería, a descontaminar de alguna manera la ciudad y con ello el planeta, y a crear conciencia en cada uno de los involucrados.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA**

## 4. REVISIÓN DE LITERATURA

### 4.1. TURISMO

Se denomina turismo al conjunto de actividades que realizan los individuos durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año. La actividad turística generalmente se realiza con fines de ocio, aunque también existe el turismo por negocios y otros motivos.



El turismo, tal como lo conocemos en la actualidad, nació en el siglo XIX como una consecuencia de la Revolución Industrial, que permitió los desplazamientos con la intención de descanso, ocio, motivos sociales o culturales. Anteriormente, los viajes se encontraban relacionados con el comercio, los movimientos migratorios, las conquistas y las guerras.

De todas formas, en la Grecia clásica existía una incipiente actividad turística con las Olimpiadas ya que, cada cuatro años, miles de personas se desplazaban para asistir al evento.

Se considera que el inglés Thomas Cook fue el pionero en el turismo en cuanto a actividad comercial. En 1841 llevó a cabo el primer viaje organizado de la historia, un antecedente de lo que hoy es un paquete turístico. Diez años más tarde, fundó la primera agencia de viajes del mundo: Thomas Cook and Son.

Hoy el turismo es una de las principales industrias a nivel global. Puede diferenciarse entre turismo de masas (un grupo de personas agrupado por un operador turístico) y turismo individual (viajeros que deciden sus actividades e itinerarios sin intervención de operadores).



Por otra parte, existen casi tantos tipos de turismo como intereses humanos. Así, podemos mencionar al turismo cultural (gente que se desplaza para conocer hitos artísticos o históricos), turismo de compras (tours organizados con el objetivo principal de adquirir productos), turismo de formación (relacionado con los estudios), turismo gastronómico (para disfrutar de la comida tradicional de un determinado sitio), turismo ecológico (que se basa en el contacto no invasivo con la naturaleza), turismo de aventura (para practicar deportes de riesgo), turismo religioso (ligado a acontecimientos de carácter religioso) y hasta turismo espacial (un incipiente negocio que organiza viajes al espacio).<sup>1</sup>

#### 4.1.1 CLASIFICACIONES DEL TURISMO

- **Turismo de descanso y esparcimiento.** Es el que más se aproxima a su definición tradicional. Por lo tanto, se entiende como turismo de descanso y esparcimiento el que practica la persona que desea, evadirse, escapar, sin otras pretensiones que no sea el "relax". En esta clase de turismo el hombre realiza su deseo de cambiar de ambiente, de huir o aislarse de las preocupaciones cotidianas.<sup>2</sup>
- **Turismo de Negocios.-** Es el turismo que practica el hombre de negocios cuando, al mismo tiempo que a desarrollar sus actividades mercantiles o profesionales, aprovecha la oportunidad para disfrutar de las circunstancias que le rodean, el paisaje, la cultura, las diversiones, el sol, la playa etc.
- **Turismo industrial.-** Es un turismo que estando de vacaciones, aprovecha para visitar industrias, fábricas, talleres artesanos. En la actualidad, muchas empresas han apostado como una forma de publicidad y promoción el incluir en algunas rutas turísticas la visita guiadas a sus instalaciones, favoreciendo compras, haciendo degustaciones etc.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> <http://definicion.de/turismo/>

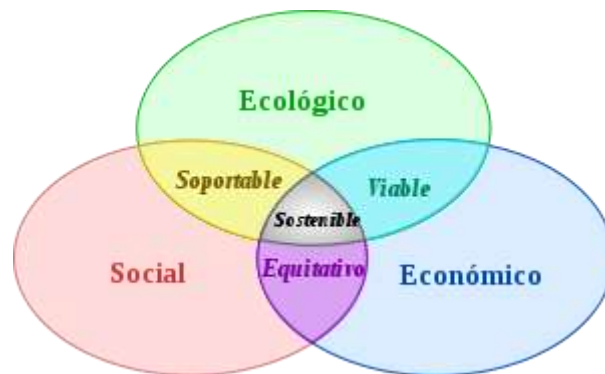
<sup>2</sup> <http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>

<sup>3</sup> <http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>

- **Turismo cultural y científico o turismo de congresos.** Es el turismo que se practica aprovechando el evento de cualquier manifestación o celebración de tipo cultural, exposiciones, conciertos, congresos etc. En estos actos participan personas con un poder adquisitivo y nivel cultural que son deseados por todos los organizadores.
  - **Turismo de Deportes.** Tiene un gran poder de convocatoria y está ligado con la celebración de torneos, prueba, campeonatos, etc. atrae a una población joven y activa.
-

## 4.2. DESARROLLO SOSTENIBLE

GRAFICO NRO. 1



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>  
Elaboración: <http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>

Esquema de *los tres pilares del desarrollo sostenible*.

“El término **desarrollo sostenible**, **perdurable** o **sustentable** se aplica al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992):

<i>Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.</i> <sup>2</sup>	<i>Meets the needs of the present generation without compromising the ability of future generations to meet their own needs.</i> <sup>1,4</sup>
--	---

Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Comisión Brundtland): Nuestro Futuro Común.

El ámbito del **desarrollo sostenible** puede dividirse conceptualmente en tres partes: ambiental, económica y social. Se considera el aspecto social por la

<sup>4</sup> <http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>

relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica.

El triple resultado es un conjunto de indicadores de desempeño de una organización en las tres áreas. Deben satisfacerse las necesidades de la sociedad como alimentación, ropa, vivienda y trabajo, pues si la pobreza es habitual, el mundo estará encaminado a catástrofes de varios tipos, incluidas las ecológicas, asimismo, el desarrollo y el bienestar social, están limitados por el nivel tecnológico, los recursos del medio ambiente y la capacidad del medio ambiente para absorber los efectos de la actividad humana.

Ante esta situación, se plantea la posibilidad de mejorar la tecnología y la organización social de forma que el medio ambiente pueda recuperarse al mismo ritmo que es afectado por la actividad humana.

### **¿Qué es turismo sostenible?**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) es “aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”.

Realizar turismo sostenible comprende adoptar buenas prácticas que no son más que corregir las medidas que se están utilizando en las diferentes áreas de operación de las empresas turísticas para lograr el menor impacto posible en el medio ambiente, mejorar la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente, y consecuentemente se logrará un mejor desempeño socioeconómico.

Es necesario identificar los principales riesgos ambientales y sociales de la actividad turística, para definir una política de sostenibilidad, elaborar planes de acción y llevar registros.

Implementar turismo sostenible implica trabajar en 3 ejes: ambiental, socioeconómico y turístico. El eje Ambiental trata sobre la interacción de la empresa con el ambiente, buscando tener el menor impacto negativo posible. El eje socioeconómico se refiere a la protección y valoración de la cultura local y a los beneficios económicos para las comunidades locales. El eje de Atención al Turista, como objetivo prioritario del negocio, provee información para garantizar un servicio de calidad.

Es necesario realizar monitoreo, revisión y mejora continua de buenas prácticas, esto aporta ideas para comprobar la efectividad de lo que se ha implementado y hacer seguimiento de sus objetivos, con miras al constante mejoramiento.

Adicionalmente, con la presente investigación se podrá sensibilizar y capacitar al personal, en temas como códigos de conducta y consejos prácticos para guías, turistas y comunidades locales que quieran desarrollar turismo sostenible.

Para lograr el éxito en la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- **Compromiso** de los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa. Este es el factor que determina si las prácticas sostenibles planificadas van a dar los resultados esperados.
- **Creatividad.** Es la base para desarrollar técnicas alternativas y prácticas que ayudan a mejorar nuestro actuar frente al ambiente y la sociedad. Promueve la participación del personal y premia las soluciones más creativas.
- La **sensibilización** es particularmente importante, pues está destinada a crear conciencia y lograr la motivación de los trabajadores en las buenas prácticas sostenibles. Capacitación y entrenamiento del personal para

realizar buenas prácticas. Este aspecto, que requiere inversión, muchas veces es ignorado.

- Asignar **recursos** económicos y técnicos. La apertura a nuevos esquemas operativos y tecnologías limpias que reediten la inversión. Es tan importante como pensar en el mediano y largo plazo. Establecer mecanismos de comunicación claros y efectivos en todos los niveles: trabajadores, clientes y proveedores.
- **Comunicación**, promoción y difusión de los logros alcanzados en turismo sostenible. Esto permitirá conservar clientes y acceder a otros mercados más especializados,

### 4.3. TURISMO SOSTENIBLE

Turismo sostenible. Estas expresiones comenzaron a circular a principios de la década de 1990. La primera definición de turismo sustentable la dio la Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo en el año de 1991.

Cuando hablamos de actividades “sostenibles”, normalmente esto significa que se puede realizar la actividad en la misma forma o en forma parecida por un tiempo indefinido (sostenible en el tiempo) en tres aspectos principales:

- **Ambiental**. – La actividad minimiza cualquier daño al ambiente (flora, fauna, agua, suelos, uso de energía, contaminación, etc.) e idealmente trata de beneficiar el ambiente en forma positiva (mediante la protección y la conservación).
- **Social y cultural** – La actividad fomenta una participación y movilidad social e identidad cultural, no perjudica, y más bien puede revitalizar la estructura social o la cultura de la comunidad donde se ubica.
- **Económico** – La actividad no solo empieza y luego muere rápidamente debido a malas prácticas empresariales; continúa contribuyendo al bienestar

económico de la comunidad local. Una empresa sostenible debe beneficiar a sus dueños, a sus empleados y a sus vecinos.<sup>5</sup> Pues sus prácticas involucran a las empresas en un ciclo de desarrollo continuo, así como reduce los gastos de operación, en el uso de agua y energía, El negocio es más provechoso, es un reflejo de la alta calidad de los servicios que se proporciona a los huéspedes.

### 4.3.1. “PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

#### 4.3.1.1. Incidencia ambiental

##### **Prevención y mantenimiento**

- Solicite a sus empleados y clientes que reporten las fugas que detecten.
- Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).



##### **Medidas sencillas en baños.**

- Motive a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía.
- Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando
- Implementar sanitarios que funcionan con bajo consumo de agua.

---

<sup>5</sup> CESD: N° 1 *Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*

## **Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería**

- Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.
- Pídale al encargado de lavar los platos que enjabone los platos con el grifo cerrado”.<sup>6</sup>
- Donde sea posible instale rejillas en los tubos que no soportan presión.

## **“RECURSO ENERGÍA”**



### **Medidas generales**

- Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual (usualmente se mide en Kw/h, kilovatios hora; Encárguele a un miembro del personal esta labor.
- Recorra las instalaciones de su empresa e identifique en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.
- Establezca un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y los principales aparatos que consumen electricidad, con la finalidad de detectar cables rotos, tuberías a las que les falta material aislante, electrodomésticos que producen sonidos extraños, entre otros.
- Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.
- Aproveche el calor del sol para secar los manteles y los uniformes, toallas, etc.
- Aplique las recomendaciones sugeridas para ahorrar agua, pues en muchos casos al ahorrar agua se ahorra energía también.
- Contar con documentos donde consten las políticas, Objetivos metas, registros referentes al uso eficiente de la energía.

---

<sup>6</sup> Manual Buenas Prácticas de Turismo Sostenible “Rainforest Alliance”



## **Aire acondicionado y calefacción**

- Aproveche la ventilación natural. Utilice más ventiladores eléctricos de techo, porque consumen apenas un 15% de la energía que gastan los equipos de aire acondicionado. Puede emplearlos en momentos y días más frescos.
- Sembrar árboles o arbustos nativos alrededor de su empresa para proporcionar sombra sobre paredes y ventanas y cortar el viento. Esto puede ahorrarle un 20% de energía.
- Limpie los filtros de las unidades de aire acondicionado regularmente para evitar un gasto mayor de energía y problemas respiratorios.
- Asegúrese de que los ductos del aire acondicionado no estén obstruidos.
- Ponga masilla en las grietas de las paredes. En días muy fríos esta medida le permitirá conservar el calor adentro. Esto le ahorrará hasta un 20% de energía.



## **Iluminación**

- ✓ Aproveche al máximo la luz solar.
- ✓ Pinte las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.
- ✓ Sacuda el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.
- ✓ Utilice bombillas que consumen menos energía en el vestíbulo, el jardín, los pasillos y otras áreas de uso común, por ejemplo, use lámparas fluorescentes de tecnología reciente que duran hasta 10 veces más y emplean alrededor de un tercio de la electricidad que consumen las bombillas incandescentes regulares. No use fluorescentes en baños u otros sitios donde haya que apagarlas y encenderlas con frecuencia, pues esta acción los daña.
- ✓ Ilumine cada área de acuerdo con su función, es decir, menos iluminación para las áreas que no son tan usadas.



## **Electrodomésticos**

- Sitúe la refrigeradora y los aparatos de aire acondicionado lejos de fuentes de calor.
- Cierre bien la puerta de la refrigeradora. No guarde alimentos calientes en ella. Limpie los tubos del condensador al menos dos veces al año.
- Ajuste el termostato entre los números 2 y 3, o entre los números 3 y 4 si su empresa se localiza en una zona caliente.
- Utilice la lavadora o la lavadora de platos en horas que no sean pico de consumo.
- Utilice programas cortos de lavado y con la menor temperatura posible (30° C es una temperatura adecuada para la mayoría de detergentes). Esto le ahorra hasta 80% de energía en el lavado.
- Planche varias prendas de una vez; no caliente la plancha para una sola prenda, ya que el calentamiento inicial de este aparato consume grandes cantidades de energía.
- Utilice cocinas de gas, pues emplean menos energía.”<sup>7</sup>



## **“DESECHOS SÓLIDOS**

### **¿Qué son los desechos sólidos?**

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

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

---

<sup>7</sup> Manual Buenas Prácticas de Turismo Sostenible “Rainforest Alliance” pág. de la 5-22

## **Tiempo que demora en degradarse algunos residuos**

- ✓ Cáscara de banano 1 mes
- ✓ Bolsa de papel 1 mes
- ✓ Goma de mascar Hasta 5 años
- ✓ Colilla de cigarro 1,5 a 12 años
- ✓ Tetra break Hasta 30 años
- ✓ Bolsa de plástico 10 a 150 años
- ✓ Botella de plástico 100 a 1000 años
- ✓ Lata de aluminio 200 a más de 500 años.

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

- ✓ Los visitantes producen gran cantidad de desechos. En promedio, cada turista genera un kilogramo de desechos sólidos por día.
- ✓ La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas.
- ✓ Las acumulaciones de desechos sólidos son sitios potenciales de reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.
- ✓ El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo y las aguas y afectar la biodiversidad”.<sup>8</sup>

### **“Reducir:**

- las cantidades de productos consumidos, inclusive los empaques.



<sup>8</sup> [www.mitecnologico.com/.../RedesEducacionAmbientalyDesarrolloSustentable](http://www.mitecnologico.com/.../RedesEducacionAmbientalyDesarrolloSustentable)

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

## **Reutilizar:**

- Implica diseñar un plan para usar nuevamente los materiales, para fines variados.
- Compre refrescos o alimentos en envases retornables. Prefiera los envases de vidrio, ya que es más fácil reutilizar y reciclarlos que los de plástico.
- Utilice baterías recargables; una sola sustituye a cien desechables, ya que se pueden volver a cargar una y otra vez.
- Done el exceso de comida, los muebles y los aparatos que ya no se usan.
- Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono en una compostera.
- Imprima papel por los dos lados. Reutilice el papel impreso para hacer anotaciones.
- Compre cartuchos recargables de tinta para impresora, fotocopiadora y fax.
- Utilice toallas de tela lavables, en vez de servilletas de papel para la limpieza.
- Utilice tablonos o pizarras para escribir notas para colocar memorándums, en lugar de enviarle hojas por separado a cada miembro del personal.

## **Reciclar:**

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

El reciclaje comprende la utilización de los desechos como materia prima para producir un objeto nuevo, ya sea para usarlo de la misma manera o con otro fin. Esta

acción ahorra energía, conserva los recursos naturales y reduce el espacio que ocupan los residuos, por ejemplo, reciclar una lata de aluminio ahorra



energía suficiente como para hacer funcionar una computadora por 3 horas, mientras que reciclar una tonelada de papel ahorra 20,000 litros de agua y salva la vida de 70 árboles.

- Utilice productos hechos a base de material reciclado, ya que en su fabricación no se emplea tanta energía.
- Imprima material promocional en papeles de material reciclado y/o reciclable.
- Coloque en la empresa contenedores para reciclaje, con el fin de separar los desechos sólidos en aluminio, plásticos, vidrio, papel y orgánicos. Dispóngalos en sitios frecuentados por visitantes y personal.
- Contacte a empresarios del reciclaje o a centros de acopio que trabajen en su comunidad o cerca”.<sup>9</sup>

#### **4.3.1.2. Incidencia socio-cultural**

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

---

<sup>9</sup> [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) “Importancia de las 3 “R”

## **Algunas prácticas que se pueden realizar**

- Comunicar a los vecinos y a las organizaciones comunales que se está dispuesto a brindar información a los clientes para que participen y colaboren con proyectos o actividades sociales y culturales o bien poner una pizarra informativa donde ellos mismos puedan poner sus avisos.
- Promocionar y divulgar las actividades sociales que se llevan a cabo en las comunidades vecinas. Mediante una pizarra informativa y permita que los vecinos peguen en ella afiches o volantes promocionales.
- Emplear proveedores de bienes y servicios locales; establecer relaciones permanentes con ellos. Por ejemplo, incluya dentro de los productos de venta, aquellos elaborados en la localidad o usarlos en la decoración.
- Conversar con empleados y conformar un comité encargado de establecer políticas de ascensos y otros incentivos para el personal, siempre que sea posible proyectar estos incentivos para que beneficien a toda la familia.
- Conocer las disposiciones legales sobre contratación de personal, informar a los empleados los deberes y derechos que la ley le confiere.
- Conocer y formar parte de los comités o programas de defensa de la niñez, combate a la explotación sexual, comercial, las drogas, etc. La actividad hotelera está inmersa dentro de una comunidad (o cercano a una) y de los problemas sociales que en ella se enfrentan, y estos pueden afectar a sus clientes.
- Consultar a los clientes sobre la calidad de los proveedores locales y consultarles como mejorar o innovar sus servicios. Compartir esta información a sus proveedores para que puedan implementar mejoras constantemente.
- Incentivar o promover en la comunidad la producción orgánica de frutas, hortalizas, carnes y otros productos de consumo. Para ello, utilícelos en su empresa y motive a sus colegas para que también lo hagan y se aumente así la demanda local.

- En la medida de lo posible, ayudar a diseñar el material divulgativo sobre las actividades y compartir esa información con el personal, para que puedan promocionar las actividades y proyectos de la comunidad.
- Incentivar la venta de productos y artesanías siempre que éstos estén permitidos por la ley: coco, madera certificada, tuza, fibras naturales, etc.
- Fomentar entre el personal el apoyar las iniciativas locales sanas y que combatan la existencia de actividades indeseables tales como la explotación sexual, el comercio de drogas, etc.
- Contactar universidades y organizaciones que trabajen en pro del rescate cultural y pedir asesoría. El canje suele ser una buena forma de canalizar ayudas sin que ello necesariamente signifique pagos de dinero.
- Facilitar instalaciones u otros recursos, para apoyar el trabajo de las organizaciones de rescate y promoción de la cultura local, u otros.
- Convertirse en un aliado de las culturas indígenas para salvaguardar su patrimonio, instruya al personal y a clientes para que no se presten a la comercialización ilegal de bienes culturales.
- Una responsabilidad importante de la empresa turística sostenible es el promocionar y divulgar los valores culturales, principalmente indígenas, pero para ello, debe consultar primero con la comunidad sobre las maneras más apropiadas de hacerlo.<sup>10</sup>

#### **4.3.1.3. Incidencia económica de las prácticas sostenibles**

- Ofrecer empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario.
- Donde es posible, la empresa adquiere bienes y servicios locales y de comercio justo.
- La compañía ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios de la zona (lo que incluye

---

<sup>10</sup> [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) "Importancia de las 3 "R"



alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.).

- Elaborar un código de conducta para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, tomando en cuenta el consentimiento y colaboración de la comunidad.
- La compañía es equitativa al contratar mujeres y minorías locales, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.
- Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite hacer frente al costo de vida.

#### **4.4. Beneficios que se obtienen al aplicar prácticas sostenibles**

- Desarrollo económico, que se traduce en ahorro en el uso de los recursos para invertir, mejorar y desarrollar la rentabilidad de la empresa.
- Mejores resultados en el mantenimiento de los equipos y herramientas, para que duren más y a su vez, se ahorre en gastos de mantenimiento y reposición.
- Estabilidad emocional del personal de la empresa. Se genera mayor compromiso, lealtad y entrega de parte de los trabajadores.
- Conocimiento anticipado de acciones, responsabilidades y consecuencias.
- Mejor control y seguimiento de acciones y resultados.
- Productos y servicios que son aceptados con facilidad por los clientes, ya que cumplen con estándares de calidad de reconocido prestigio.
- Más efectividad en los procesos y procedimientos.
- Satisfacción por parte de todas las personas relacionadas con la empresa (clientes, trabajadores, proveedores y comunidad)
- La empresa cuenta con proveedores que están cerca de ella, al mismo tiempo, trabajan en conjunto para tener los productos y servicios que

mejor se adecuen a sus necesidades. Todo ello se refleja en reducción de sus costos operativos<sup>11</sup>

#### **4.5. ¿QUE ES UN HOTEL?**

La palabra hotel deriva del francés hotel, que originalmente se refería a una versión francesa de una casa adosada, no a un lugar que ofreciera alojamiento. En el uso actual, hotel también tiene el significado de "hotel" y hotel particular es usado para referirse al viejo significado.

Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para albergar a las personas temporalmente, y que permite a los viajeros, alojarse durante sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos a organizar convenciones y reuniones en su establecimiento.

Los hoteles están normalmente, clasificados en categorías según el grado de confort y el nivel de servicios que ofrecen. En cada país pueden encontrarse las categorías siguientes:<sup>12</sup>

\*Estrellas (de 1 a 5)

\*Letras (de E a A)

\*Clases (de la cuarta a la primera)

\* Diamantes y "World Tourism".

Estas clasificaciones son exclusivamente nacionales, el confort y el nivel de servicio pueden variar de un país a otro para una misma categoría y se basan en criterios objetivos: amplitud de las habitaciones, cuarto de baño, televisión, piscina, etc.

---

<sup>11</sup> [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org)

<sup>12</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>

A nivel empresarial, al hotel se le puede considerar una empresa tradicional, se utiliza a menudo el término "industria hotelera" para definir al colectivo, su gestión se basa en el control de costes de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como en una adecuada gestión de las tarifas, muchas veces basadas en cambios de temporada (alta, media y baja) y en la negociación para el alojamiento de grupos de gente en oposición al alojamiento individual.

En los últimos años están apareciendo nuevas formas de gestionar hoteles basadas en técnicas conocidas en otros ámbitos como el condominio pero no es, todavía, un sistema generalizado.

Hay que añadir que en muchos países se consideran hoteles a los balnearios, hoteles resort y los llamados hoteles hospital, y se les aplican las clasificaciones anteriores de calidad, confort y servicios.

Uno de los principales factores que influyen en el éxito de un lugar de interés turístico es el aseo y limpieza del sitio. Los elementos naturales, culturales o históricos que son parte principal de los atractivos turísticos, pueden verse disminuidos o desfavorecidos cuando se presentan situaciones de descuido o por falta de aseo, que inclusive pueden poner en riesgo la salud de los visitantes.

De lo anterior, resalta la importancia de llevar a cabo prácticas de limpieza en condiciones ordinarias y extraordinarias mediante un programa integral de manejo de los residuos sólidos que tienen como fuente, no sólo los producidos por las actividades humanas, sino también por los fenómenos naturales como: marejadas huracanes y sismos. Por el tipo de actividades especiales que se desarrollan en estos centros, es necesario pensar en estrategias adecuadas para el manejo de los residuos sólidos, que por una parte aseguren la eficiencia en la limpieza y por otro lado no interfieran en las actividades turísticas.

Los sitios que ofrecen atractivos turísticos tienen actividades muy diversas que influyen en la cantidad y el tipo de residuos sólidos que se generan. En particular, los centros turísticos que tienen como principal atractivo el mar y las

playas, tienen como infraestructura principal hoteles, restaurantes, comercios, centros de espectáculos y las playas donde ocurren los bañistas que originan residuos de una composición diferente en porcentaje respecto a aquellos que se generan en las viviendas.

## **4.6. MANEJO DE DESECHOS**

### **4.6.1 BASURA**

La palabra basura proviene del latín *\*versūra*, derivado de *verrēre*, que significa "barrer". Por esto se puede decir que el significado original fue "lo que se ha barrido".

La basura constituye un problema para muchas sociedades, sobre todo para las grandes ciudades así como para el conjunto de la población del planeta. Debido a que la sobrepoblación, las actividades humanas modernas y el consumismo han acrecentado mucho la cantidad de basura que generamos; lo anterior junto con el ineficiente manejo que se hace de la basura provoca problemas tales como la contaminación, que resume problemas de salud y daño al medio ambiente; además de provocar conflictos sociales y políticos. La basura es quemada o llevada a tiraderos, lo que constituye de una u otra forma un conjunto de problemas de diversa índole.

Antes de convertirse en basura, los residuos han sido materias primas que en su proceso de extracción, son por lo general, procedentes de países en desarrollo. En la producción y consumo, se ha empleado energía y agua. Y sólo 7 países, que son únicamente el 20% de la población mundial, consumen más del 50% de los recursos naturales y energéticos de nuestro planeta.<sup>13</sup>

La sobreexplotación de los recursos naturales y el incremento de la contaminación, amenazan la capacidad regenerativa de los sistemas naturales.

La basura es todo aquello considerado como desecho y que se necesita eliminar. La basura es un producto de las actividades humanas al cual se le considera sin valor, repugnante e indeseable por lo cual normalmente se le

---

<sup>13</sup> <http://www.monografias.com/trabajos36/la-basura/la-basura2.shtml#clasif>

incinera o se le coloca en lugares predestinados para la recolección para ser canalizada a tiraderos o vertederos, rellenos sanitarios u otro lugar.

La basura es todo material considerado como desecho y que se necesita eliminar. La basura es un producto de las actividades humanas al cual se le considera de valor igual a cero por el desechado. No necesariamente debe ser odorífica, repugnante e indeseable; eso depende del origen y composición de ésta.

Normalmente se la coloca en lugares previstos para la recolección para ser canalizada a tiraderos o vertederos, rellenos sanitarios u otro lugar. Actualmente, se usa ese término para denominar aquella fracción de residuos que no son aprovechables y que por lo tanto debería ser tratada y dispuesta para evitar problemas sanitarios o ambientales.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Basura>

**CUADRO NRO. 2**

<b>TIPOS DE RESIDUOS URBANOS</b>			
<b>ELEMENTOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>SOLUCIONES</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
Químicos (industrias y centros de experimentación)	- Toxicidad - Contaminación - Efecto invernadero - Lluvia ácida	- Investigar agentes no agresivos - Control - Reutilización – Tratamiento	- Cosméticos naturales, no experimentados en animales
Pilas	- Filtración de mercurio y metales - Daños a la salud	- Investigación pilas sin metales - Control - Reutilización – Tratamiento	- Pilas recargables o sin mercurio
Aceites usados	- Filtración de metales - Daños a la salud	- Investigación - Control - Reutilización – Tratamiento	
Detergentes	- Daños ecosistemas - Contaminación de aguas	- Investigación detergentes ecológicos - Control – Tratamiento	- Bote detergente ecológico
Productos limpieza (cloro, legía, etc.)	- Daños fauna y flora - Daño aguas - Daño salud	- Concienciación - Limitación de uso - Desarrollo de productos alternativos	

Residuos radiactivos	- Contaminación radiactiva tierra, agua y aire, con larga vida - Alta potencialidad de catástrofe	- Abandono energía nuclear - Desarrollo energías alternativas	- Placa fotovoltaica
Metales (latas, restos de obras, etc.)	- Contaminación de paisajes - Peligro para salud pública	- Sistemas de recogida y reciclado - Información, concienciación y sanción - Fomento del envase retornable	- Bombona pequeña butano retornable
Vidrio	- Contaminación de paisajes - Peligro para la salud pública - Peligro de incendios	- Sistemas de recogida y reciclado - Información, concienciación y sanción - Fomento del envase retornable	- Botellín retornable
Plástico	- Contaminación de paisajes - Peligro para la salud pública - Toxicidad en caso de incendio	- Sistemas de recogida y reciclado - Información, concienciación y sanción - Fomento del envase retornable	- Plástico reciclado
Ropa	- Contaminación de paisajes - Su no aprovechamiento es insolidario con los pobres	- Sistemas de recogida y recuperación - Fomento del mercado de 20 mano	

		- Fomento de la solidaridad	
Papel	- En su fabricación (tala de bosque, contaminación de aguas) - Residuo (saturación de vertederos)	- Reaprovechamiento - Reutilización – Reciclado	- Papel reciclado
Materia orgánica (agrícola y urbana)	- Contaminación de aguas - Focos de infección	- Tratamiento - Elaboración de "Compost"	- Abono orgánico (Compost)
Muebles	- Contaminación paisajística – Insolidaridad	- Reutilizar (regalar o vender) - Reciclar (destinar a un nuevo fin)	- Una plancha antigua como elemento decorativo
Medicinas (desechos hospitalarios)	- Peligro para la salud pública - Contaminación de aguas - Fomento de focos de infección	- Control (recogida selectiva) - Tratamiento (desinfección, etc.) - Aprovechar en países con escasez	- Medicina natural
Aparatos	- Contaminación paisajística - Peligro de accidentes	- Conservar - Reciclar (destinar a un nuevo fin)	- Motor de lavadora utilizado como motor de un ultraligero



Automóviles	- Contaminación de paisajes - Desperdicio de materiales - Peligro de accidentes	- Conservar - Reutilizar (regalar o vender) - Reciclar (destinar a un nuevo fin)	
Juguetes	- Contaminación paisajística - Insolidaridad - Desperdicio de materiales	- Conservar - Reutilizar (regalar o vender) - Reciclar (destinar a un nuevo fin)	
Escombros y desechos de jardín	- Contaminación paisajística y de aguas - Focos de infección – Insolidaridad	- Fuertes sanciones - Recogida gratuita de Ayuntamientos. - Reutilización (combustibles)	
Varios: Mezclas de papel, plástico, vidrio y metal. (pañales, TVs, tetrabrik, etc..)	- Difícil reutilización y reciclado (con los problemas medioambientales que esto supone)	- Búsqueda de nuevas fórmulas de producción, enfocadas al posterior aprovechamiento y reciclado de materiales	- Fabricación de coches en Alemania 100X100 reciclables

Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Basura>  
Elaboración: <http://es.wikipedia.org/wiki/Basura>

#### 4.6.1.1. CLASIFICACIÓN DE LA BASURA



La basura se clasifica de acuerdo con el tipo de material de desecho, que puede ser orgánico o inorgánico.

- ✓ Los desechos orgánicos provienen de la materia viva e incluyen restos de alimentos, papel, cartón y estiércol.
- ✓ Los desechos inorgánicos provienen de la materia inerte como el vidrio, plásticos, metales, y otros materiales.

La basura también se puede clasificar según el tiempo que tardan sus materiales en degradarse por la acción de los organismos descomponedores llamados bacterias y hongos. Así, los desechos se clasifican en biodegradables y no biodegradables.

- ✓ Los desechos biodegradables se descomponen en forma natural en un tiempo relativamente corto. Por ejemplo: los desechos orgánicos como los alimentos, tardan poco tiempo en descomponerse.
- ✓ Los desechos no biodegradables no se descomponen fácilmente sino que tardan mucho tiempo en hacerlo. Por ejemplo: el vidrio tarda unos 4.000 años, el plástico tarda de 100 a 1.000 años, una lata de refresco tarda unos 10 años y un chicle unos cinco años.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> [http://www.ideam.gov.co/ninos2/ma\\_ac02.htm](http://www.ideam.gov.co/ninos2/ma_ac02.htm)

#### **4.6.2 EL RECICLAJE DE DESECHOS**

El reciclaje es un factor de suma importancia para el cuidado del medio ambiente. Se trata de un proceso en el cual partes o elementos de un artículo que llegaron al final de su vida útil pueden ser usados nuevamente.

En una visión ecológica del mundo, entre diversas medidas para la conservación de los recursos naturales de la Tierra, el reciclaje es la tercera y última medida en el objetivo de la disminución de residuos; el primero sería la reducción del consumo, y el segundo la reutilización.

La mayoría de los materiales que componen la basura pueden reciclarse, hoy por hoy uno de los desafíos más importantes de las sociedades actuales es la eliminación de los residuos que la misma produce. Se pueden salvar grandes cantidades de recursos naturales no renovables cuando se utilizan materiales reciclados. Cuando se consuman menos combustibles fósiles, se generará menos CO<sub>2</sub> y por lo tanto habrá menos lluvia ácida y se reducirá el efecto invernadero.

Una de las alternativas posibles para solucionar el problema de la contaminación ambiental que origina la basura, es el reciclaje o reciclamiento de materiales de desecho como el papel, el cartón, el vidrio, los metales y los alimentos.

El reciclaje de los desechos es un proceso que consta de las siguientes etapas:

- ✓ Separar los componentes de la basura en orgánicos e inorgánicos.
- ✓ Clasificar los componentes inorgánicos en papel, cartón, vidrio y metales.
- ✓ Llevar todos estos materiales a las industrias correspondientes que los reciclan.
- ✓ Procesar cada material de desecho con un tratamiento adecuado

### 4.6.3 MATERIALES RECICLABLES

El reciclaje de algunos de los componentes de la basura los convierte en materia prima útil y de menor costo para las industrias. El tratamiento industrial de la basura depende del tipo de desecho:

- ✓ El papel y el cartón, se procesan por tratamiento químico para disolverlos, quitarles las impurezas y luego se presionan y se prensan para producir nuevo papel.
- ✓ El vidrio, se procesa por fundición a grandes temperaturas, para luego formar nuevos envases y una gran variedad de objetos de adorno.
- ✓ Los metales, como el hierro y el aluminio, se procesan también por fundición a altas temperaturas, para formar envases de latas y otros productos diversos como juguetes.
- ✓ Los desechos orgánicos, incluyendo los restos de alimentos, se procesan quitándole la humedad por calentamiento, para luego triturarlos y convertirlos en abono para las plantas.
- ✓ Sabemos que la basura es la mezcla de dos o más desperdicios que provocan contaminación, así que se ha tomado como una solución el NO generar basura, es decir, no revolver los desperdicios que generamos en nuestras actividades diarias. Tal vez parezca difícil pensar que el ser humano deje de generar basura, pero se ha tomado como opción la creación de una cultura de protección a nuestro medio ambiente conocido como la separación de los desperdicios. Debido a que existen muchos tipos de desperdicios, se ha optado por algunas clasificaciones; la más sencilla es la de desechos orgánicos e inorgánicos. En los orgánicos se encuentran los desechos animales, vegetales, restos de comida, telas de fibras naturales como el algodón, lino, etc. Entre los inorgánicos podemos encontrar a los metales, vidrio, plásticos y materiales de origen sintético. Hay otro tipo de desechos como el cartón y el papel, que también son orgánicos pero que manteniendo limpios y separados a parte, pueden reciclarse.

Actualmente existen también los lugares destinados a la concentración

de los desechos y se llaman centros de acopio. Ahí se reciben el vidrio, plástico, metal y papel para ser reciclados.

- ✓ Constantemente, se están generando muchos productos para satisfacer las necesidades de una sociedad cada vez más materializada. Al aumentar la población y la reacción de nuevos objetos, se incrementa también el desecho de esos productos cuando ya no son utilizados. Al dejar de ser utilizados y además mezclados con otros, los productos se convierten en BASURA.
- ✓ La Basura no existe por naturaleza, sino que es generada por el ser humano debido a la irresponsabilidad, malos hábitos o falta de cultura. Se genera diariamente, en todos los entornos en que nos encontremos: la escuela la oficina, la fábrica, la casa, etcétera.
- ✓ A veces por malos hábitos no hacemos un esfuerzo mayor para no generar basura o bien, para evitar que se mezcle y acumule.

Generalmente, en los ambientes como escuelas, fábricas, oficinas y hasta en la casa, hay personas que se encargan de recolectar la basura, concentrarla en un solo lugar y hacerla llegar a algún centro de acopio o un tiradero. Sin embargo, existe una gran cantidad de basura que se acumula en las calles sin que alguna persona se haga cargo de eliminarla.

El hombre ha buscado por muchos medios, tratar de "desaparecer" la basura, para que ésta no le genere problemas mayores y así ha inventado, la incineración, la pepena, los entierros, la compactación y la trituración y el reciclaje, entre otros métodos. Sin embargo, casi todos los métodos implican una inversión fuerte de dinero y por otra parte, no se han obtenido los resultados óptimos para la desaparición de los desechos.

#### **4.6.4 Razones para reciclar:**

- ✓ El costo de recogida y eliminación de una tonelada de basura es altísimo;
- ✓ En América Latina se tiran al año más de 600.000 toneladas de metales;
- ✓ Si se recicla el vidrio se ahorra un 90% de energía y por cada tonelada reciclada se ahorran 1,2 toneladas de materias primas;
- ✓ Recuperar dos toneladas de plástico equivale a ahorrar una tonelada de petróleo;
- ✓ Por cada tonelada de aluminio tirada hay que extraer cuatro toneladas de bauxita (que es el mineral del que se obtiene). Durante la fabricación se producen dos toneladas de residuos muy contaminantes y difíciles de eliminar;
- ✓ Al reciclar una tonelada de papel se salvan 17 árboles.

Aunque no se duda de sus beneficios, el reciclaje tiene algunos obstáculos que superar. El principal problema es la falta de educación de la sociedad que no entiende lo que le está pasando al planeta, especialmente en lo que se refiere a los recursos naturales.<sup>16</sup>

### **4.7. LA BASURA EN LOS HOTELES**

#### **4.7.1. Los residuos sólidos producidos en los hoteles**

Estos desechos tienen valor para los transportistas, para los recogedores y para los propietarios de ganado porcino, porque hay materiales que pueden volver a utilizarse, tras un proceso de reciclado, en la alimentación de cerdos; esa es la razón por la que algunos hoteles intentan obtener beneficios con su venta.

---

<sup>16</sup> <http://tematica.mercadolibre.com.ec/reciclaje>

En cambio, a los conductores de los camiones de basura no se les imputa responsabilidad alguna, no se les paga adecuadamente el buen manejo de los desperdicios y carecen de formación, de terreno para desarrollar su trabajo, de los equipos apropiados y de contactos.<sup>17</sup>

#### **4.7.2. Hotel respetuoso con el medio ambiente**

Para crear ambientalmente el hotel, los criterios de diseño necesitan concentrar en los aspectos siguientes:

- ✓ Creando y comités de manejo para manejar programas ambientales,
- ✓ Usando las tazas disponibles en vez de la cristalería para reducir la basura,
- ✓ Colocando las papeleras con la partición separada para los componentes reciclables en cuartos de huésped,
- ✓ Reutilizando los recursos rotos o usados para otros propósitos,
- ✓ Energía conservadora usando la iluminación de gran eficacia,
- ✓ Creando las áreas para reciclar y clasificar basura de la basura en el hotel.<sup>18</sup>

#### **4.7 .3. Metas para ser un hotel responsable**

- ✓ Proporcionar a los clientes un servicio ejemplar de gestión de los residuos.
- ✓ Gestionar la instalación y llevar a cabo las diferentes actividades de la manera más respetuosa posible con el medio ambiente.
- ✓ Ofrecer a los trabajadores un empleo seguro y la formación adecuada.
- ✓ Ser un buen vecino y apoyar la participación de la comunidad.
- ✓ Colaborar en el desarrollo de programas de educación y concienciación.

---

<sup>17</sup> <http://habitat.aq.upm.es/dubai/00/bp665.html>

<sup>18</sup> <http://e-articles.info/t/i/4940/l/es/>

## **4.8. EDUCACIÓN AMBIENTAL**

### **¿Cuál es la importancia de implementar educación ambiental?**

- El aprendizaje que los turistas se llevan a casa es un aspecto importante en un tour, ya que muchos comparten la información aprendida al regresar a su lugar de origen. Comunicar datos interesantes es darle un valor agregado al producto turístico pues enriquece la experiencia del visitante.
- El turismo puede ser una forma muy efectiva de incrementar la conciencia ambiental. Con la guía adecuada, los turistas pueden aprender a ser viajeros responsables y a disfrutar sin causar daños en el ambiente.
- Una empresa turística debe impartir conceptos de educación ambiental empleando estrategias que permitan captar y mantener la atención de los turistas, ya que visitan el lugar con el fin de descansar y disfrutar.

### **¿Qué puede hacer en su empresa?**

- Una empresa comprometida con las buenas prácticas para el turismo sostenible debe promover la educación ambiental, tanto dentro como fuera de la organización.
- Procure que su personal tenga conocimiento sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente.
- Brinde motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa.
- Invite, periódicamente, a profesionales locales (guarda parques, educadores ambientales y los mismos miembros de su personal) para que colaboren con los esfuerzos de educación ambiental de su empresa.
- Ínstelos a difundirles un buen mensaje a los turistas, al personal de la empresa y demás habitantes de la comunidad. Propicie un foro de discusión al final de cada actividad.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>[groups.google.com/group/.../browse.../51280a9d49546744](https://groups.google.com/group/.../browse.../51280a9d49546744)



## 4.9. LA CONTAMINACIÓN

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

Podemos observar y sentir diversas formas de contaminación ya sea, por sustancias solidas, liquidas, gases, por el ruido calor y los olores.

### **Principales fuentes de contaminación:**

- Emanación industrial: En forma de humo o polvo las cuales son lanzadas a la atmosfera y contaminan el aire.
- Aguas residuales de origen industrial: Es la principal fuente de contaminación del agua.
- Productos químicos de actividades agropecuarias: Los residuos como plaguicidas, fertilizantes, desechos de animales entre otros son arrastrados por las aguas contaminando el suelo y a la vez el aire.
- Residuos sólidos provenientes de la industria y de las actividades domesticas.
- Emanaciones gaseosas producidas por el parque automotor de las ciudades
- El ruido es un elemento común en las zonas donde existen concentración de población, así como terminales aéreas, zonas industrializadas. El ruido puede afectar al hombre en la parte fisiológica o psicológica.<sup>20</sup>

La contaminación en todas sus formas es siempre un tema delicado en una empresa de turismo sostenible, por lo general causan problemas en la salud de las personas, afecta al medio ambiente provocan malos olores y da una impresión negativa de la compañía, las empresas deben contar con un sistema y mecanismos apropiados que eviten o reduzcan al máximo la generación de

---

<sup>20</sup> Manual Buenas Prácticas de Turismo Sostenible "Rainforest Alliance"

emisiones y desechos nocivos ya sean de aguas servidas, ruidos, contaminación visual u otros.

## **4.10. CERTIFICACIONES DE TURISMO SOSTENIBLE EN HOTELES**

### **4.10.1. ¿Qué es la certificación?**

La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo: **(a)** la calidad, de toda la industria turística, **(b)** la sostenibilidad, también de todos los sectores y **(c)** el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior.<sup>21</sup>

Existen varios programas de certificación turística los mismos que toman en cuenta todos los aspectos de la sostenibilidad: lo ambiental, lo social, lo cultural y económico llamado triple rentabilidad. Muchos de estos programas están diseñados para trabajar paralelamente con las clasificaciones de calidad de cinco estrellas y regulaciones gubernamentales en cuanto a salud y seguridad. los sistemas de certificación de turismo sostenible son voluntarios no se requiere que ninguna empresa sea certificada, ni puede imponerse ningún sistema de certificación específico a las empresas que deseen obtener la certificación.

---

<sup>21</sup>CESD: N° 1 *Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo* 7 de 32

#### 4.10.2. ¿Certificación o ecoetiqueta?

Los términos “certificación ambiental” y “ecoetiqueta” con frecuencia se utilizan indistintamente, aunque significan cosas diferentes. **La certificación ambiental** se otorga a aquellas empresas o actividades que cumplen totalmente con un conjunto de estándares establecidos.

Una “**ecoetiqueta**” es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene significativamente mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector.<sup>22</sup>

#### 4.10.3. Beneficios para empresas certificadas

- Aprender los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y centrar su atención en los cambios que necesitaban hacer en sus empresas.
- La certificación tiende a reducir los costos de operación se ha demostrado que reduce dramáticamente los costos en agua, electricidad, sin reducir la calidad del servicio.
- Acceso más fácil a asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nueva tecnología: se educa a la empresa sobre estas tecnologías, a la vez que se hace más probable que los donantes e instituciones financieras ofrezcan financiamiento a bajo costo.
- Potencialmente, la certificación puede proporcionar una ventaja de mercadeo a las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles.

---

<sup>22</sup> CESD: N° 1 *Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*

#### 4.10.4. ¿Cómo obtener una certificación?

Un programa que pretenda categorizar y certificar una empresa turística lo hará de acuerdo al grado en el que esta se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Para lo cual se evalúan cuatro ámbitos fundamentales:

- **Entorno Físico-Biológico.-** Se evalúa la interacción que existe entre la empresa y el medio natural que le rodea, examinando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad en cuanto protección de medio ambiente.
- **Planta de servicios.-** En este ámbito es diferente para empresas hospedaje en el cual se evalúa aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua, y para agencias tour operadoras es estas diseñan un producto acorde a las tendencias del mercado y las características propias del país y de las localidades donde van a operar.
- **Cliente.-** Se evalúa las acciones que realiza la gerencia de los establecimientos para invitar a l cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.
- **Entorno Socioeconómico.-** Se evalúa la interacción dl establecimiento con las comunidades adyacentes, en el cual se analiza por ejemplo el grado en que la empresa turística responde al crecimiento y desarrollo de la región mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> [www.tourism.co.cr//sostenibilidad-turistica-herramienta-para-la-competitividad.html](http://www.tourism.co.cr//sostenibilidad-turistica-herramienta-para-la-competitividad.html)

#### 4.10.5. TIPOS DE CERTIFICACIÓN

- **Certificación por primeras, segundas o terceras partes.**
  - La certificación por primeras partes es una auto evaluación.
  - La certificación por segundas partes es cuando un comprador u órgano industrial garantiza que el producto satisface los estándares del comprador.
  - La certificación por terceras partes es cuando un tercero independiente y neutral evalúa el cumplimiento del producto con estándares claramente definidos.
  
- **Proceso**

Los sistemas basados en procesos que se usan más comúnmente son la serie ISO 9000 para sistemas de gestión de calidad y el ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos certifican empresas que han establecido y documentado sistemas para garantizar un mejoramiento en la calidad, no determinan resultados específicos del desempeño, aparte de los propios de la compañía y los requeridos por ley, las empresas deben mostrar mejoramiento continuo, pero solo en comparación con su propio desempeño previo. Así, por ejemplo, dos hoteles pueden tener la certificación ISO 14001, mientras que uno podría contar con sistemas de avanzada para la conservación del agua y el otro podría tener un uso excesivo y desastroso del agua, siempre que cada uno pueda demostrar año tras año mejora su propio desempeño. Siempre que un negocio cumpla con la ley y haya implementado mecanismos para garantizar que su sistema administrativo mejora con respecto a sí mismo. En otras palabras, recibe una certificación de su esfuerzo, no de su desempeño real. Por esta razón, según las directrices de ISO, los productos al consumidor que tengan una certificación basada en el proceso, no deberían portar el logotipo de certificación, porque no hay garantía del cumplimiento del producto con criterios ambientales o de calidad. Los sistemas de gestión basados en procesos garantizan que una compañía documente su desempeño, y aún más

importante, que haya integrado los controles internos para continuar manteniendo el buen desempeño.

- **Desempeño**

Los sistemas basados en el desempeño certifican si una empresa o actividad cumple con criterios externos objetivos. Por ejemplo, ¿cuántos litros de agua por visitante por noche consume un hotel? Esto permite hacer una comparación directa entre dos empresas para mostrar cuál tiene mejor desempeño ambiental, no solo los ambientales, en varias formas, los sistemas basados en el desempeño son más apropiados para empresas pequeñas y mediana, que abarcan cerca del 80-90% de las empresas turísticas a nivel mundial. En general, son menos costosos de implementar que el ISO 14001 u otros tipos de Sistemas de Gestión Ambiental, y permiten hacer comparaciones entre empresas, puesto que todas se evalúan de acuerdo a los mismos criterios y pueden medir criterios sociales, culturales y económicos, no solo los ambientales.

Los sistemas basados en procesos tienden a ser muy eficientes en base a costos para empresas más grandes, porque garantizan que los mecanismos para mejorar la calidad y el desempeño ambiental se conviertan en parte de la estructura de la empresa y su estructura organizativa. Finalmente, los sistemas basados en procesos pueden controlar y medir aspectos ambientalmente importantes de las operaciones de una empresa, que tal vez ni siquiera aparecen entre los indicadores de desempeño.<sup>24</sup>

#### **4.10.6. ¿Dónde se pueden encontrar programas de certificación?**

**En América:** La Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas describe y ofrece enlaces a los sitios web de casi todos los programas de certificación en existencia y que se están desarrollando en las Américas (del

---

<sup>24</sup> CESD: N° 1 *Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*

Norte, Central y América del Sur y el Caribe). Información más detallada se la puede encontrar en:<sup>25</sup>

[www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=network\\_members](http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=network_members)

En Ecuador algunas de las empresas interesadas reciben el apoyo de la Organización Conservación Internacional Rainforest Alliance que actualmente cuenta con dos socios locales: la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo, Conservación y Desarrollo y el programa certificador Smart Voyager; y la oficina local de Conservación Internacional.



**Smart Voyager** es un programa de certificación de turismo sostenible en América del Sur. El programa Smart Voyager se formó, en colaboración con Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística.

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

El programa Smart Voyager, pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno, a través de normas ambientales, sociales y de seguridad, que al ser cumplidas garantiza una disminución en los impactos ambientales que puede generar una operación turística, asegura beneficios directos a las poblaciones locales y a la tripulación y una participación segura y activa del turista en la conservación de los recursos naturales.

---

<sup>25</sup> [www.tourism.co.cr//sostenibilidad-turistica-herramienta-para-la-competitividad.html](http://www.tourism.co.cr//sostenibilidad-turistica-herramienta-para-la-competitividad.html)

En Ecuador en la región circundante de Quito, el complejo termal Termas de Papallacta, a una hora al este de Quito, fue el primer establecimiento en recibir el codiciado título Smart Voyager. De ahí hasta esta fecha, 22 otros negocios en el ámbito turístico han obtenido la certificación y algunas más están candidatas a ser certificadas luego de haber cumplido con un largo proceso.<sup>26</sup>

### **Procedimiento o trámite para obtener la certificación Smart Voyager:**

- 1- Solicitar toda la información requerida (norma, flujo grama, costos).
- 2- Implementar cambios requeridos (la implementación no la hace un programa de certificación, lo realiza el cliente, además existen empresas implementadoras que ofrecen este servicio).
- 3- Coordinación: el cliente solicita una visita de inspección, aprueba la propuesta técnica y firma el convenio de confidencialidad.
- 4- Inspección de la empresa turística (evaluación bajo la norma).
- 5- Elaboración del informe, revisión por parte del Comité de certificación.
- 6- Entrega (en caso de obtener más del 80% del listado de los 13 principales criterios que evalúa) de certificado

### **Listado de los principales criterios que evalúa:**

1. Política de la empresa.
2. Conservación de ecosistemas naturales.
3. Reducción de impactos ambientales negativos.
4. Disminución del riesgo de incendios, prevención y equipamiento.
5. Tratamiento justo y correcto de los trabajadores.
6. Capacitación al personal.
7. Relaciones comunitarias y bienestar local.
- 8.-Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.
- 9.-Manejo integrado de desechos.
- 10.-Compromiso del turista.

---

<sup>26</sup> [www.ccd.com](http://www.ccd.com)



- 11.-Seguridad.
- 12.-Planificación y monitoreo.
- 13.-Calidad.<sup>27</sup>

**Establecimientos Certificados en Buenas Prácticas por Conservación y  
Desarrollo:  
CUADRO NRO. 3**

<b>EMPRESA</b>	<b>LUGAR</b>
Cascadas de Shishink	Quito
Hotel Leparc	Quito
Rancho Suamox	Quito
Hotel Patio Andaluz	Quito
Kaony Lodge	Quito
Septimo Paraiso	Quito
El Encanto	Quito
Sachatamia Lodge	Quito
Bellavista Cloudforest Reserve	Quito
Santa Lucia	Quito
Hacienda Cusin	Otavalo
Hacienda Zuleta	Otavalo
Las Palmeras Inn	Otavalo
Hostería Pantaví	Otavalo
Tierra del Volcán	Cotopaxi
Tambopaxi	Cotopaxi
Haciebda Maneles	Tungurahua
Luna Runtun	Tungurahua
Termas de Papallacta	Napo
Yachana Logde	Napo
Cotococha Logde	Napo
The Napo Wildlife Center	Sucumbíos

<sup>27</sup> PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN EN ECUADOR María Magdalena Reinoso Castillo

Sani Logde	Sucumbíos
Cabañas Ecológicas Copalinga	Zamora Chinchipe
PolilepisLogde	Carchi
Hostería Alandaluz	Manabí
Mantarraya Logde	Manabí
Hotel Oro Verde	Guayas
Beagle	Galápagos
Hostería Miconia	Galápagos
Daphne	Galápagos
Diamante	Galápagos
Eclipse	Galápagos
Eric	Galápagos
Flamingo	Galápagos
Letty	Galápagos
M/N Isabela II	Galápagos
M/N Santa Cruz	Galápagos
M/N Xpedition	Galápagos
Mary Anne	Galápagos
Montserrat	Galápagos
Sagitta	Galápagos
Sky Dancer	Galápagos
Tip Top II	Galápagos
Tip Top III	Galápagos
Tip Top IV	Galápagos
Finch Bay	Galápagos
Royal Palm v	Galápagos
Hotel Escuela La Casa Lojana	Loja
La Vieja Molienda	Loja

Fuente: Revista Ecuador Terra incógnita N°56 28

Elaboración: La Autora

En nuestra ciudad actualmente el Hotel Grand Victoria se encuentra realizando los trámites adecuados para alcanzar la Certificación de Operaciones Sostenibles.

#### 4.11. LOJA

##### FOTOGRAFÍA NRO. 1



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

##### 4.11.1. ANTECEDENTES

**Loja** es una ciudad situada en la parte oriental de la provincia de Loja, en el sur de Ecuador. Es la capital de la provincia y cantón homónimos. La ciudad se encuentra asentada en el valle de Cuxibamba, en la ruta de la Carretera Panamericana.

##### 4.11.2. ATRACTIVOS TURISTICOS

Entre las principales atracciones turísticas de Loja destacan:

- Jardín Botánico Reinaldo Espinosa
- Puerta de la Ciudad
- Parque Orillas del Zamora
- Iglesia Catedral de la Plaza Central

- Iglesia de la Plaza de Santo Domingo
- Plaza de San Sebastián
- Plaza de San Francisco
- Parque de Jipiro
- Plaza de El Valle
- Barrio Yanacocha
- Barrio El Pedestal
- Parque Lineal del Sur
- Plaza Simón Bolívar
- Barrio Zamora Huayco
- Cerro Villonaco
- Cerro Guachichambo o Cerro Ventanas
- Calle Lourdes

#### **4.11.3. DATOS IMPORTANTES**

**Ubicación:** al sur del Ecuador, limitado al norte con el cantón Saraguro, al sur y este con la provincia de Zamora Chinchipe, al este con los cantones Catamayo Quilanga, Gonzanama, Espíndola.

**Altitud:** 2.060msnm

**Superficies:** 52 km

**Fundación:** 8 de Diciembre de 1548

**Población:** 175.895 hab.

**Densidad:** 3.38ha/km<sup>2</sup>

**Temperatura:** 18 C.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> [www.lojanos.com](http://www.lojanos.com) Loja

#### 4.12. CATASTRO DE LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA

CUADRO NRO. 4

<b>Hotel</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>	<b>Categoría</b>
HOWARD JOHNSON (LOJA)	HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CÍA LTDA	AV. ZOILO RODRÍGUEZ Y ANTISANA	Lujo
GRAND VICTORIA	HOTELERA VALDIVIESO & EGUIGUREN CIA. LTDA.	BERNARDO VALDIVIESO 06-56 Y COLÓN	Lujo
BOMBUSCARO	TELLO CANO LEONIDAS ALBERTO	10 DE AGOSTO Y AV. UNIVERSITARIA	Primera
GRAND HOTEL LOJA	JARAMILLO GALVAN JOSE RODRIGO	AV. IBEROAMERICA Y ROCAFUERTE	Primera
JARDINES DEL RÍO	LOAIZA TOLEDO ÁNGEL IVÁN	AV. PÍO JARAMILLO 25-25 Y KLEPER	Primera
LIBERTADOR	HOTELERA PISCOBAMBA CIA.LTDA.	COLON Y BOLIVAR	Primera
PRADO	ANTONIO EDUARDO PRADO PAREDES	ROCAFUERTE Y AV. MANUEL AGUSTIN AGUIRRE	Primera
RAMSES	HIDALGO LUDENA RODRIGO GUSTAVO	COLON 14-31 Y BOLIVAR	Primera
VILCABAMBA	VIVANCO OBANDO VICTOR MANUEL	AV. IBEROAMERICA Y PASAJE LA FEUE	Primera
QUO VADIS	ORTIZ JARAMILLO CARMEN ORFELINA	AV. ISIDRO AYORA Y AV. 8 DE DICIEMBRE	Primera
LA CASTELLANA	DANIEL BALCAZAR	LAURO GUERRERO Y MIGUEL RIOFRIO	Segunda
CRISTAL PALACE	SILVA GONZÁLEZ LUZ MARINA	AV. UNIVERSITARIA Y ROCAFUERTE	Segunda
PODOCARPUS	VIVANCO OBANDO DANIEL AMABLE	JOSE A. EGUIGUREN Y 18 DE NOVIEMBRE	Segunda

Fuente: Observación directa, entrevista

Elaboración: La Autora

## **5. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## 5. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.1. *Objetivo Uno*

Recopilar la información general de los hoteles y priorizar lo referente a las prácticas de turismo sostenible utilizadas.

#### 5.1.1. INFORMACIÓN GENERAL

##### HOTEL HOWARD JOHNSON

##### FOTOGRAFÍA NRO. 2



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

## INFORMACIÓN GENERAL

### CUADRO NRO. 5

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Zona oriental de la ciudad Aeropuerto: a 45 minutos de Catamayo Fax: Av. Zoilo Rodríguez y Antisana Fax: (593 7) 258 9000 E-mail: (593 7)258 900 Web:reservas@holoja.com <a href="http://www.ghlhoteles.com">www.ghlhoteles.com</a>		
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Cuenta con restaurante, bar, servicio de habitación, información turística, servicio de lavandería, piscina, jacuzzi, turco, gimnasio, spa, tiene 5 salones para eventos con capacidades desde 15 hasta 450 personas, Internet inalámbrico en todas las habitaciones, centro de negocios, parqueadero cubierto.		
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Tiene 73 habitaciones, distribuida en 6 pisos 24 habitaciones, 44 habitaciones dobles 5 suites, todas con TV. por cable, acceso a internet, mini bar, cajilla de seguridad y servicio de telefónico nacional e internacional.		
<b>ACOMODACIÓN TARIFAS</b>	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)	
		Sencilla	Doble
	Estándar	\$91,00	\$109,00
	Suite	\$122,00	\$152,00
	Cama adicional	\$15,00	
Precios año 2009 incluyen IVA			

Fuente: [www.hotelesdelecuador.com](http://www.hotelesdelecuador.com)

Elaboración: La Autora



## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 6

<b>AMBIENTAL</b>	<p>En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, cuentan con una persona para realizar mantenimiento en instalaciones eléctricas, redes de agua y ductos de agua, sus paredes están pintadas con colores claros, usan focos ahorradores, sus instalaciones están adecuadas para aprovechar de mejor manera la luz natural, han realizado charlas a sus personal sobre prácticas sostenibles.</p>
<b>SOCIAL</b>	<p>Conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes, tienen un comité encargado de establecer políticas de ascenso y otros incentivos para el personal, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel, colaboran en diseñar material promocional de las actividades sociales y culturales de la ciudad, mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y piden asesoría, ocasionalmente capacitan al personal.</p>
<b>ECONÓMICA</b>	<p>Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, respetan la protección legal de los empleados y reciben un salario digno, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley, cancelan el 10% por concepto de servicios.</p>

Fuente: Entrevista, encuesta, observación de campo  
Elaboración: La Autora

## HOTEL GRAND VICTORIA BOUTIQUE

### FOTOGRAFÍA NRO. 3



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMCIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 7

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Centro de la ciudad Aeropuerto: a 45 minutos de Catamayo Dirección: Bernardo Valdivieso 06-50 y Colón Teléfono: (593 7) 258 3500 Fax: (593 7) 258 3500 E-mail: <a href="mailto:reservas@grandvictoriabh.com">reservas@grandvictoriabh.com</a> Web: <a href="http://www.grandvictoriabh.com">www.grandvictoriabh.com</a>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Cuenta con Restaurante "El Patio" Cafetería "Café y Canela", bar "Alma Lojana", Salón Imperial. Joyería "Guillermo Vásquez", spa Grand Victoria, piscina cubierta y climatizada, hidromasaje, solárium y baño turco.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Cuenta con 2 suites, 2 Jr. Suites, 1 habitación para personas con capacidades especiales, 33 habitaciones con internet inalámbrico de banda ancha, TV Cable, frigo bar, caja de seguridad, secador de cabello, y teléfono en el cuarto de baño.

ACOMODACIÓN / TARIFAS	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)	
		Sencilla	Doble
	Estándar	\$109,80	\$134,20
	Junior Suite	\$146,40	
	Suite	\$158,60	
	Suite Presidencial	\$195,20	
Precios año 2009 incluyen IVA			

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 8

<b>AMBIENTAL</b>	Reciclaje de basura de acuerdo disposición Municipal de la ciudad, reutilizan el papel, tienen una persona para realizar mantenimiento en instalaciones eléctricas, redes de agua y ductos de agua, paredes pintadas con colores claros, usan focos ahorradores, instalaciones adecuadas para aprovechar la luz natural, ocasionalmente secan manteles, uniformes con el calor del sol.
<b>SOCIAL</b>	Conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes, tienen un comité encargado de establecer políticas de ascenso y otros incentivos para el personal, emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel, incentivan y promueven la producción orgánica local, incentivan la venta de artesanías permitidas por la ley, mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y piden asesoría, se capacita al personal.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, respetan la protección legal de los empleados y reciben un salario digno, mantienen contratación legalizada, pagan todos los beneficios de ley, contratan equitativamente

	hombres y mujeres y restringen el trabajo infantil.
--	---

Fuente: Entrevista, encuesta, observación de campo  
 Elaboración: La Autora

## HOTEL BOMBUSCARO

### FOTOGRAFÍA NRO. 4



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
 Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 9

<p><b>ANTECEDENTES</b></p>	<p>Ubicación: Centro de la ciudad          Aeropuerto: a 35 minutos de Catamayo          Dirección: Av. 10 de Agosto y Universitaria          Teléfono: (593 7) 257 7021          Fax: (593 7) 257 0136          E-mail: bombus@bombuscaro.com.ec          Web: www.bombuscaro.com.ec</p>
<p><b>SERVICIOS          FACILIDADES</b></p>	<p>Tienen salón de eventos "El Colibrí", con capacidad para 200 personas tipo conferencia, 150 tipo banquete, equipado con proyector infocus, vídeo y pantalla gigante, Sala de té "El Refugio" con capacidad para 28 personas, Salón "El Bonsay" capacidad 28 personas, Café Bar "Cafeto".</p>

<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Tiene 35 habitaciones, con baño privado, secador de pelo, mini bar, TV Cable, teléfono discado directo, 2 suites presidenciales con jacuzzi, 2 Suite Jr, Room service, ascensor, parqueadero privado, lavandería, centro de negocios con internet y wifi servicio de fax.			
<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	<b>Tipo de Habitación</b>	<b>Tarifa por noche (USD)</b>		
		Sencilla	Doble	Triple
	Estándar	\$40,26	\$58,56	\$73,20
	Suite Junior	\$54,90	\$69,54	-
	Suite Presidencial	\$82,35	\$91,50	-
Precios año 2009 Incluyen IVA				

Fuente: [www.hotelesdelecuador.com](http://www.hotelesdelecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA CUACRO NRO. 10

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel y usan focos ahorradores en sus instalaciones.
<b>SOCIAL</b>	Conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes, emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel, incentivan y promueven la producción orgánica local, incentivan la venta de artesanías permitidas por la ley, mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y piden asesoría, promociona valores culturales.

<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, ofrecen facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluido el 10% de servicios.
------------------	--

Fuente: Entrevista, encuesta, observación de campo  
Elaboración: La Autora

## GRAN HOTEL LOJA

### FOTOGRAFÍA NRO. 5



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO.11

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Centro Histórico Aeropuerto: a 30 minutos (Catamayo) Dirección: Av. Manuel Agustín Aguirre y Rocafuerte Teléfono: (593 7) 257 5200 Fax: (593 7) 257 5202 E-mail: <a href="mailto:reservas@grandhotelloja.com">reservas@grandhotelloja.com</a> Web: <a href="http://www.grandhotelloja.com">www.grandhotelloja.com</a>
---------------------	--

<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Cuenta con restaurante las "Zarzas", ofrece comida típica, nacional e internacional; bar cafetería "Zamorano"; servicerio ejecutivo; centro de convenciones, salones "Pucará" y "El Dorado"; terraza spa club, con sauna turco e hidromasaje, servicio de lavandería; servicio a la habitación; parqueadero privado; disco bar "La Boom".			
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Cuenta con 52 habitaciones, decoradas con cuadros de pintores ecuatorianos. Sus habitaciones están alfombradas en su totalidad, televisión de 21 pulgadas, con control remoto y con señal de tv cable, mini bar, teléfono digital con discado directo, para todo tipo de llamadas nacionales o internacionales			
<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)		
		Sencilla	Doble	Triple
	Estándar	\$36,60	\$54,90	\$71,98
	Junior Suite	\$71,98		
	Suite Ejecutiva	\$87,84		
	Fines de Semana (Sábado y Domingo)			
	Estándar	\$29,28	\$41,18	\$61,18
	Junior Suite	\$53,99		
	Suite Ejecutiva	\$65,88		
	Precios año 2009 incluyen IVA			

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: La Autora

### PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA CUADRO NRO. 12

<b>AMBIENTAL</b>	Reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, paredes pintadas con colores claros, usan focos ahorradores en sus instalaciones.
	Emplean proveedores de bienes y servicios locales,

<b>SOCIAL</b>	consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluido el 10% de servicios.

Fuente: Encuesta, entrevista, visita decampo  
Elaboración: La Autora

## HOTEL JARDINES DEL RÍO

### FOTOGRAFÍA NRO. 6



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 13

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Sur de la ciudad Aeropuerto: a 40 minutos (Catamayo) Dirección: Av. Pio Jaramillo y Klepper Teléfono: (593 7) 2545126 Fax: (593 7) 2546735 Web: <a href="http://www.jardinesdelriohotel.blogspot.com">www.jardinesdelriohotel.blogspot.com</a>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Hotel Jardines del Río cuenta con servicio telefónico con discado Nacional e internacional, televisión por cable, room service, ofrece los servicios de: cafetería, lavandería, planchado, internet, Parqueadero. Internet, restaurant, estacionamiento



<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Tiene 9 habitaciones individuales, con baño privado, 1 habitación doble, para persona con discapacidad y su representante, 3 habitaciones para personas con discapacidad, 1 habitación doble, 1 habitación triple 1 habitación familiar con ático para niños, 12 habitaciones matrimoniales, 2 departamentos con 2x3 dormitorios, 2 Suites con frigo bar.	
<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	<b>Tipo de Habitación</b>	<b>Tarifa por noche (USD)</b>
	Habitación Simple	18.00
	Habitación Doble	18.00
	Suite	18.00
	2 Departamentos	18.00
Precios año 2009 incluyen IVA ,		

Fuente: [www.hotelesdelecuador.com](http://www.hotelesdelecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 14

<b>AMBIENTAL</b>	Reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, paredes pintadas con colores claros, usan focos ahorradores, instalaciones adecuadas para aprovechar de mejor manera la luz natural, cuentan con especies autóctonas en sus espacios verdes
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley, incluido el 10% de servicios

Fuente: Encuesta, entrevista, visita decampo

Elaboración: La Autora

## HOTEL LIBERTADOR

### FOTOGRAFÍA NRO. 7



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 15

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Dentro de la ciudad Aeropuerto: a 30 minutos de Catamayo Dirección: Colón 14-30 y Bolívar Teléfono: (593 7) 257 8278 Fax: (593 7) 257 2119 E-mail: reservas@hotelibertador.com.ec Web: <a href="http://www.hotellibertador.com.ec">www.hotellibertador.com.ec</a>			
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Cuenta con restaurant "La Castellana", piscina climatizada, sauna, turco, hidromasaje, gimnasio, salón de juegos, cafetería, parqueadero, lavandería, internet, agencia de viajes, y renta car.			
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Dispone de 52 habitaciones y 6 junior suites, con dicado directo nacional e internacional, tv por cable, mini bar, secador de cabello, servicio a la habitación.			
<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	<b>Tipo de Habitación</b>	<b>Tarifa por noche (USD)</b>		
		<b>Sencilla</b>	<b>Doble</b>	<b>Triple</b>
	Estándar	\$61,00	\$70,76	\$80,52
	Junior Suite	\$75,64	\$85,40	-
Precios año 2009, Incluyen Iva				

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 16

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, usan focos ahorradores en sus instalaciones, y sus paredes están pintadas con colores claros.
<b>SOCIAL</b>	Conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes, tienen un comité encargado de Conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes, tienen un comité encargado de establecer políticas de ascenso y otros incentivos para el personal, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel, mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y piden asesoría, emplean proveedores de bienes y servicios locales, facilitan instalaciones para apoyar el trabajo de las organizaciones de rescate y promoción cultural.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, respetan la protección legal y los empleados reciben un salario digno, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluido el 10% de servicios

Fuente: Encuesta, entrevista, visita decampo

Elaboración: La Autora

## HOTEL PRADO

### FOTOGRAFÍA NRO. 8



Fuente: info@hotelprado.com.ec

Elaboración: info@hotelprado.com.ec

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 17

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Centro de la ciudad Aeropuerto: a 30 minutos (Catamayo) Dirección: Rocafuerte y Av. Manuel Agustín Aguirre Teléfono: (593 7) 258 7077 Fax: (593 7) 258 9476 E-mail: info@hotelprado.com.ec Web: www.hotelprado.com.ec
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Hotel Prado Internacional cuenta con: Internet inalámbrico, restaurante "Mirador" ofrece, platos nacionales e internacionales, salón para eventos y reuniones, teléfono, parqueadero privado las 24h00, lavandería, Spa panorámico (sauna, turco, hidromasajes), atención personalizada.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Tiene 30 habitaciones, equipadas con televisión internacional, acceso a Internet WI FI, baño privado, servicio telefónico, casilleros de seguridad, servicio a la habitación, servicio de lavandería.

ACOMODACIÓN / TARIFAS	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)		
		Sencilla	Doble	Triple
	Estándar	\$38,00	\$48,00	\$62,00
Suite Junior	\$62,00			
Precios año 2009, incluyen IVA				

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 18

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, usan focos ahorradores en sus instalaciones, y sus paredes están pintadas con colores claros.
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley, incluido el 10% de servicios.

Fuente: Encuesta, entrevista, visita decampo

Elaboración: La Autora

## HOTEL RAMSES

### FOTOGRAFÍA NRO. 9



Fuente: [ramses\\_hotel@hotmail.com](mailto:ramses_hotel@hotmail.com)

Elaboración: [ramses\\_hotel@hotmail.com](mailto:ramses_hotel@hotmail.com)

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 19

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Centro de la ciudad Aeropuerto: a 30 minutos (Catamayo) Dirección: Colón 143 y Bolívar Teléfono: (593 7) 2571402 Fax: (593 7) 2581617 E-mail: <a href="mailto:ramses_hotel@hotmail.com">ramses_hotel@hotmail.com</a> Web: <a href="mailto:ramses_hotel@hotmail.com">ramses_hotel@hotmail.com</a>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Hotel Ramses cuenta con teléfono con discado nacional e internacional, televisión por cable, room service, ofrece los servicios de: Restaurante, gimnasio, lavandería, planchado, internet, Parqueadero, internet inalámbrico, spa, piscina, con discado nacional e internacional, salón de eventos, parqueadero, transfer aeropuerto-hotel.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Cuenta con 70 habitaciones y suites. con baño privado, agua caliente, TV cable y teléfono con discado nacional e internacional.

<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)
	Habitación Simple	25.00
	Habitación Doble	36.00
	Habitación Triple	54.90
	Habitación Cuádruple	73.20
Precios año 2009, incluyen IVA		

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 20

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, usan focos ahorradores, sus instalaciones están adecuadas para aprovechar de la luz natural, secan manteles y uniformes con el calor de sol usan especies autóctonas en sus áreas verdes
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley, incluido el 10% de servicios

Fuente: Entrevista, Encuesta, visita de campo.

Elaboración: La Autora

## HOTEL VILCABAMBA

### FOTOGRAFÍA NRO. 10



Fuente: [hotelvilcabambaloja@hotmail.com](mailto:hotelvilcabambaloja@hotmail.com)  
Elaboración: [hotelvilcabambaloja@hotmail.com](mailto:hotelvilcabambaloja@hotmail.com)

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 21

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Zona centro de la ciudad Aeropuerto: a 30 minutos (Catamayo) Dirección: Av. Manuel Agustín Aguirre 09-81 y Pasaje la FEUE Teléfono: (593 7) 2573393 Fax: (593 7) 2561483 E-mail: <a href="mailto:hotelvilcabambaloja@hotmail.com">hotelvilcabambaloja@hotmail.com</a> Web: <a href="http://www.hotelvilcabamba.blogspot.com">www.hotelvilcabamba.blogspot.com</a>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Cuenta con el salón Huilcopamba con capacidad de hasta 120 personas en la planta alta y “La Bastilla” con capacidad de hasta 100 personas planta baja, tiene parqueadero privado, servicio a la habitación, servicio de lavandería, internet, restaurant.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Cuenta con 41 habitaciones alfombradas y equipadas con: música ambiental, teléfono con discado directo nacional e internacional, fax, televisión por cable, ascensor, baño privado con ducha de agua caliente.



<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)
	Habitación Individual	24.40
	Habitación Doble o matrimonial	32.94
	Habitación Triple	39.04
	Habitación Cuádruple	52.46
Precio año 2009, Incluye IVA		

Fuente: [hotelvilcabambaloja@hotmail.com](mailto:hotelvilcabambaloja@hotmail.com)

Elaboración: La Autora

## **PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA**

### **CUADRO NRO. 22**

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, usan focos ahorradores en sus instalaciones.
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluido el 10% de servicios.

Fuente: Entrevista, Encuesta, visita de campo.

Elaboración: La Autora

## HOTEL QUOVADIS

### FOTOGRAFÍA NRO. 11



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)  
Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 23

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Dentro de la ciudad Aeropuerto: a 30 minutos (Catamayo) Dirección: Av. Isidro Ayora s/n y Av. 8 de Diciembre Teléfono: (593 7) 258 1805 / 256 0964 Fax: (593 7) 256 3216 E-mail: quovadishotel@gmail.com Web: www.quovadishotel.com.ec
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Cuenta con servicio de Restaurant Gourmet “Vie di tree” y Cafetería-Bar “Quo Vadis”, salones “Domus” y “Cadiz” destinados a eventos sociales y de negocios, Business Center, parqueadero privado, seguridad permanente, transfer Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto. Boutique, venta de artesanías, información turística.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	1 suite con, 3 Jr. suites y 26 habitaciones de lujo, provistas con baño privado con tina y agua caliente, TV Cable, teléfono con discado directo, radio reloj despertador AM/FM, secador de cabello, amentéis, room service, servicio de lavandería, servicio de planchado, fax e internet inalámbrico.

	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)		
		Sencilla	Doble	Triple
<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	Estándar	\$59,78	\$84,73	\$92,72
	Doble Ejecutivo Sénior	\$85,40		-
	Suite Junior	\$107,36		
	Suite Presidencial	\$137,86		
	Cuádruple	\$118,34		
	Precios año 2009, incluyen IVA			

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 24

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el Municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, cuentan con una persona para realizar mantenimiento en instalaciones eléctricas, redes de agua y ductos de aire, sus paredes están pintadas con colores claros, usan focos ahorradores, sus instalaciones están adecuadas para aprovechar de mejor manera la luz natural
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley, incluyendo el 10% de servicios.

Fuente: Encuesta, entrevista, visitas de campo

Elaboración: La Autora

## HOTEL CRISTAL PALACE

### FOTOGRAFÍA NRO. 12



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 25

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Dentro de la ciudad Aeropuerto: a 45 minutos (Catamayo) Dirección: Av. Universitaria 09-10 y Rocafuerte Teléfono: (593 7) 257 4682 / 4700 Fax: (593 7) 257 4682 E-mail: <a href="mailto:info@crystalpalace-hotel.com">info@crystalpalace-hotel.com</a> Web: <a href="http://www.crystalpalace-hotel.com">www.crystalpalace-hotel.com</a>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Hotel Cristal Palace dispone de una oficina con Internet, impresora, escáner y fax; desayuno continental incluido en la tarifa de hospedaje; estacionamiento las 24, información turística de la provincia y sus cantones; servicio de lavandería, para reuniones y eventos, un salón social con capacidad para 500 personas.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Todas sus habitaciones poseen pisos alfombrados, televisión a control remoto, baño privado, ducha de agua caliente, teléfono digital con discado directo, servicio a la habitación.

	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)		
		Sencilla	Doble	Triple
<b>COMODACIÓN / TARIFAS</b>	Estándar	\$18,00	\$33,00	\$45,00
	Familiar (4 pax)	\$58,00		
	Familiar (5 pax)	\$70,00		
	Familiar (7 pax)	\$100,00		
	Suite Junior	\$100,00		
	Precios año 2009, Incluyen IVA			

Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 26

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, sus paredes están pintadas con colores claros, usan focos ahorradores, secan manteles, uniformes con el calor del sol.
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluyendo el 10% de servicios.

Fuente: Encuesta, entrevista, visitas de campo

Elaboración: La Autora

## HOTEL PODOCARPUS

### FOTOGRAFÍA NRO. 13



Fuente: [www.hotelesdeecuador.com](http://www.hotelesdeecuador.com)

Elaboración: Federación hotelera del Ecuador

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 27

<b>ANTECEDENTES</b>	<p>Aeropuerto: A 45 min. de Catamayo.</p> <p>Dirección: José A. Eguiguren 16/50 entre Av. Universitaria y 18 de Noviembre.</p> <p>Teléfono: (593 7) 2584912/579776</p> <p>Fax: (593 7) 2581428</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@hotelpodocarpus.com.ec">info@hotelpodocarpus.com.ec</a></p> <p>Web: <a href="http://www.hotelpodocarpus.com.ec">www.hotelpodocarpus.com.ec</a></p>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	<p>Restaurante, bar, cafetería "El Tucán", servicio a la habitación, lavado y planchado de ropa, fax, Internet inalámbrico, salón de conferencias "Romerillos" con capacidad para 150 personas equipado con pizarra de tiza líquida, pantalla gigante, micrófono, proyector; parqueadero privado, cambio de moneda, agencia de viajes, servicio de taxi al aeropuerto, ascensor.</p>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	<p>Tiene 30 habitaciones alfombradas, disponen de televisor de 21" con TV Cable Súper Premium, teléfono con discado directo local, regional, nacional e internacional, Internet, baño privado, agua caliente.</p>

ACOMODACIÓN / TARIFAS	Tipo de Habitación	Tarifa por noche (USD)	
		Sencilla	Doble
	Estándar	\$28,00	\$38,00
Cuádruple	\$58,00		
Mini Suite	\$35,00	\$45,00	
Junior Suite	\$45,00	\$60,00	
Precios año 2009 incluyen IVA			

Fuente [www.hotelpodocarpus.com.ec](http://www.hotelpodocarpus.com.ec)

Elaboración: La Autora

## PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA

### CUADRO NRO. 28

<b>AMBIENTAL</b>	Realizan el reciclaje de basura de acuerdo a disposición municipal, se reutiliza el papel, paredes están pintadas con colores claros, usan focos ahorradores, instalaciones adecuadas para aprovechar la luz natural, habitaciones cuentan con dispensadores de jabón, papel higiénico, grifos inteligentes, se ha colocado leyendas para motivar al cliente con el ahorro de agua y energía eléctrica.
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, conocen y forman parte de programas de defensa de la niñez, combate a la explotación sexual, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel, colaboran con la elaboración de material promocional de actividades sociales y culturales de la ciudad, mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y piden asesoría, promocionan valores culturales, imparten capacitación al personal eventualmente.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluyendo el 10% de servicios.

Fuente: Encuesta, entrevista, visitas de campo

Elaboración: La Autora

## HOTEL LA CASTELLANA

### FOTOGRAFÍA NRO. 14



Fuente: [www.lacastellana.com.ec](http://www.lacastellana.com.ec)  
Elaboración: [www.lacastellana.com.ec](http://www.lacastellana.com.ec)

### INFORMACIÓN GENERAL

#### CUADRO NRO. 29

<b>ANTECEDENTES</b>	Ubicación: Zona central de la ciudad Aeropuerto: a 45 minutos (Catamayo) Dirección: Lauro Guerrero ente Azuay y miguel Riofrío Teléfono: (593 7) 2573 790 Fax: (593 7) 2571 402 E-mail: <a href="http://www.lacastellana.com.ec">www.lacastellana.com.ec</a> Web: <a href="mailto:lacastellana_hotel@hotmail.com">lacastellana_hotel@hotmail.com</a>
<b>SERVICIOS FACILIDADES</b>	Entre sus servicios constan su piscina temperada, sauna, turco, gimnasio, servicio de restaurant gourmet cafetería-bar, internet, parqueadero privado.
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS HABITACIONES</b>	Dispone de habitaciones con Baño Privado, TV cable, teléfono con discado directo, agua caliente, fax, internet inalámbrico, seguridad permanente las 24 horas, room service, business center, jacuzzi, baño turco y sauna, servicio de lavandería, servicio de planchado, traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto y servicio de taxi ejecutivo.



<b>ACOMODACIÓN / TARIFAS</b>	Tipo de	Tarifa por noche (USD)		
	Habitación	Sencilla	Doble	Triple
	Estándar	\$29.28	\$39.04	\$61.00
	Cuádruple	\$58,00		
	Suite	62.77		
Precios año 2009, incluye IVA				

Fuente: [www.lacastellana.com.ec](http://www.lacastellana.com.ec)  
Elaboración: La Autora

### PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE REALIZA CUADRO NRO. 30

<b>AMBIENTAL</b>	En este hotel realizan el reciclaje de basura de acuerdo a lo dispuesto por el municipio de la ciudad, en el área administrativa reutilizan el papel, usan focos ahorradores en sus instalaciones, y sus paredes están pintadas con colores claros
<b>SOCIAL</b>	Emplean proveedores de bienes y servicios locales, consultan a sus clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel.
<b>ECONÓMICA</b>	Ofrecen empleo a los residentes locales incluso en puestos gerenciales, mantienen legalización de contratos, pagan todos los beneficios de ley incluyendo el 10% de servicios.

Fuente: Entrevista, encuesta, visita de campo  
Elaboración: La Autora

## 5.1.2. PRÁCTICAS AMBIENTALES DE TURISMO SOSTENIBLE UTILIZADAS EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA

CUADRO NRO. 31

HOTEL	Howard Johnson	Grand Victoria	Bombuscaro	G. hotel Loja	Jardines del Rio	Libertador	Prado	Ramses	Vilcabamba	La Castellana	Cristal Palace	Quo vadis	Podocarpus
Reciclaje según orden municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Clasificación de basura de acuerdo a tipo													
Secar manteles, uniformes, sábanas, toallas al sol		x*						x			x		
Adquiere productos a base de material reciclado													
Reutilizar el papel	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x
Grifos inteligentes													X
Uso de focos ahorradores	x*	x*	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x
Instalaciones previstas para aprovechar luz natural	x	x			x							x	X
Reutiliza y trata aguas residuales													
Uso de especies autóctonas en áreas verdes					x			x					
Paredes pintadas con colores claros	x	x		x	x	x	x	x		X	x	x	x
Motivar a los turistas en uso de prácticas sostenibles													x
Uso de dispensadores de jabón y pp hh en habitaciones													x
Secadores de manos en habitaciones													
Programa de mantenimiento en instalaciones	x	x										x	

\* se refiere a actividades que son realizadas parcial o eventualmente

Fuente: Encuesta, observación de campo y entrevistas realizadas

Elaboración: La Autora

## **ANALISIS DE LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DE TURISMO SOSTENIBLE UTILIZADAS EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA**

La matriz del cuadro anterior se la logro realizar gracias al análisis efectuado a la información recaudada en las visitas directas, las encuestas y entrevistas efectuadas, donde se establecieron las prácticas sostenibles que se cumplen en cada uno de los hoteles de la ciudad.

Se puede deducir que en todos los hoteles se cumple con la ordenanza municipal de reciclaje, en ninguno de los hoteles se clasifica la basura no biodegradable de acuerdo a su tipo papel, vidrio, baterías, plástico o aluminio, usan focos ahorradores en la mayor parte de sus instalaciones, en todos ellos también se reutiliza el papel en áreas administrativas, es importante resaltar, que esta actividad la hacen más por economía más no por contribuir con practicas sostenibles.

La mayoría de los hoteles tienen sus paredes pintadas con colores claros que favorecen la iluminación a excepción del hotel Bombuscaro y el hotel Vilcabamba Se pudo determinar que la iluminación natural no es aprovechada por todos los hoteles pues algunos de ellos han ido creciendo de a poco lo que ha dificultado aprovechar esta ventaja o en otros casos las edificaciones contiguas no se los permite como es el caso del Hotel Bombuscaro.

En cuanto a la utilización de especies autóctonas en áreas verdes solamente lo cumplen el Hotel Jardines del Río y el Hotel Ramses esto se debe a que en su mayoría no poseen amplios espacios verdes ya que están ubicados en zonas céntricas de la ciudad o cuentan con especies que no son propias de nuestro entorno.

También se pudo determinar que la utilización de energía solar para secar uniformes, sábanas, toallas o mantelería de los hoteles solo se la realiza en el Hotel Ramses, Hotel Cristal Palace y ocasionalmente en el Hotel Grand Vitoria.

Únicamente el hotel Podocarpus cuenta con grifos inteligentes en sus habitaciones así como con dispensadores de Jabón de manos y papel higiénico, se ha colocado afiches informativos sobre cómo se puede colaborar con el ahorro de energía y agua.

Del total de hoteles de la ciudad únicamente 3 mantienen un programa de mantenimiento periódico a las instalaciones eléctricas, ductos de aire y redes de agua.

### 5.1.3. PRÁCTICAS SOCIO CULTURALES DE TURISMO SOSTENIBLE UTILIZADAS EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA

#### CUADRO NRO. 32

HOTEL	Howard Johnson	Grand Victoria	Bombus caro	G. hotel Loja	Jardines del Rio	Libertador	Prado	Ramses	Vilcabamba	La Castellana	Cristal Palace	Quo vadis	Podocarpus
PRÁCTICA													
Conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes.	X	X	X			X							
Disponen de una pizarra informativa donde se pueda poner avisos de actividades sociales.													
Emplean proveedores de bienes y servicios locales		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Se realiza capacitación de personal en prácticas sostenibles.	X*	X											X
Conocen y formar parte de los comités o programas de defensa de la niñez, combate a la explotación sexual, comercial, las drogas.													X
Consultan a los clientes sobre la calidad y formas para mejorar los servicios que reciben en el hotel y fuera de él.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incentivan o promueven en la comunidad la producción orgánica de productos de consumo		X	X										
Ayudar a diseñar el material promocional sobre las actividades culturales y sociales	X												X
Incentivan la venta de productos y artesanías que estén permitidos por la ley		X	X										
Contactar universidades y organizaciones que trabajen en pro del rescate cultural y pedir asesoría o mantienen convenios con ellos	X	X	X			X							X
Conforman un comité encargado de establecer políticas de ascensos y otros incentivos para el personal.	X*	X*				X*							
Facilitar instalaciones u otros recursos, para apoyar el trabajo de las organizaciones de rescate y promoción de la cultura local.						X							
Están aliados con las culturas indígenas para salvaguardar su patrimonio													
Promocionar y divulgar los valores culturales, principalmente indígenas			X*										X
Trabajan por objetivos													
La administración es horizontal													

\*Se refiere a actividades que son realizadas parcial o eventualmente

Fuente: Encuesta, observación de campo y entrevistas realizadas

Elaboración: La Autora

## **ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS SOCIO CULTURALES DE TURISMO SOSTENIBLE UTILIZADAS EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA**

Al observar el cuadro anterior podemos indicar que: En todos los hoteles se consulta a los clientes sobre la calidad y formas de mejorar el servicio que reciben dentro y fuera del hotel, todos excepto el Howard Johnson adquieren bienes y servicios a proveedores locales.

El Howard Johnson, Grand Victoria, Bombuscaro Libertador, y Podocarpus mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural y a la vez piden asesoría, en el Howard Johnson, Grand Victoria, Bombuscaro y Podocarpus conocen de las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindan información sobre los mismos a sus clientes, en el Howard Johnson, Grand Victoria y Podocarpus se ha realizado capacitación al personal en prácticas sostenibles.

El Grand Victoria y Bombuscaro incentivan y promueven en la comunidad la producción orgánica de productos de consumo así también Incentivan la venta de productos y artesanías que estén permitidos por la ley, el Howard Johnson y Podocarpus apoyan el diseño material promocional sobre las actividades culturales y sociales.

El Howard Johnson, Grand Victoria, Libertador tienen la política de ascensos y otros incentivos para el personal. El hotel Libertador facilita sus instalaciones u otros recursos para apoyar el trabajo de las organizaciones de rescate y promoción de la cultura local, el Bombuscaro y Libertador promocionan y divulgan los valores culturales, aunque no los netamente indígenas sino en general.

Únicamente el hotel Podocarpus forma parte de comités o programas de defensa de la niñez, combate a la explotación sexual.

En ninguno de los hoteles se dispone una pizarra informativa donde se pueda poner avisos de actividades sociales de la ciudad, se trabaja por objetivos, están aliados con las culturas indígenas para salvaguardar su patrimonio ni mantienen una administración horizontal.

### 5.1.4. PRÁCTICAS ECONÓMICAS DE TURISMO SOSTENIBLE UTILIZADAS EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA CUADRO NRO. 33

HOTEL \ PRACTICA	Howard Johnson	Grand Victoria	Bombus-Caro	G. hotel Loja	Jardines del Rio	Libertador	Prado	Ramses	Vilcabamba	La Castellana	Cristal Palace	Quo vadis	Podocarpus
Mantiene un comercio justo eliminando intermediarios													
Ofrecen empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
El hotel ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles			X*										
El hotel es equitativo al contratar mujeres al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil		x											
Se contrata minorías étnicas locales													
Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite hacer frente al costo de vida.	x	x				x							
El personal cuenta con contratos debidamente legalizados	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Se pagan los beneficios de ley	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Se pagan el 10% de servicios	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

\*Se refiere a actividades que son realizadas parcial o eventualmente

Fuente: Encuesta, observación de campo y entrevistas realizadas

Elaboración: La Autora

## **ANALISIS DE LAS PRÁCTICAS ECONÓMICAS DE TURISMO SOSTENIBLE UTILIZADAS EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA**

Todos los hoteles objeto de estudio indican que: El personal cuenta con contratos debidamente legalizados, se pagan los beneficios de ley, se ofrecen empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales, se les imparte capacitación cuando es necesario, y se les pagan el 10% de servicios.

En el Howard Johnson, Grand Victoria, Libertador Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario digno. El Grand Victoria El hotel indica que es equitativo al contratar mujeres, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil. El Bombuscaro ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles estos son proveedores de hortalizas que son entregadas directamente en la planta hotelera.

En ninguno de los hoteles se mantienen un comercio justo eliminando intermediarios, y no se contrata minorías locales.



## 5.2. Segundo Objetivo

Identificar los problemas significativos en cuanto a las prácticas utilizadas y no utilizadas

5.2.1. Tabulación e Interpretación de Resultados (Encuesta), realizada a los usuarios y mandos medios de los Hoteles de la ciudad de Loja

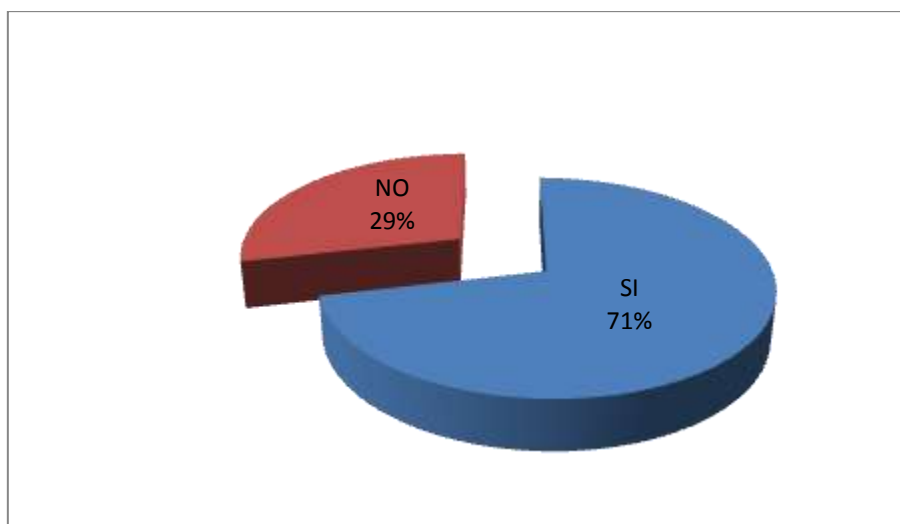
1. ¿Cree Ud. que existe un manejo adecuado de los desechos por parte de los hoteles en la ciudad de Loja?

CUADRO NRO. 34

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	151	71.22%
NO	61	28.78%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

GRAFICO NRO. 2



Fuente: Cuadro 35  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** De las encuestas realizadas 151 personas que corresponden al 71,22% opinan que si se realiza un manejo adecuado de los desechos sólidos en los Hoteles, 61 personas que corresponden al 28,78% opinan que no existe un manejo adecuado de los desechos en los hoteles.

Dándonos cuenta que la mayoría de los encuestados creen que si existe un manejo adecuado de los desechos producidos por los hoteles.

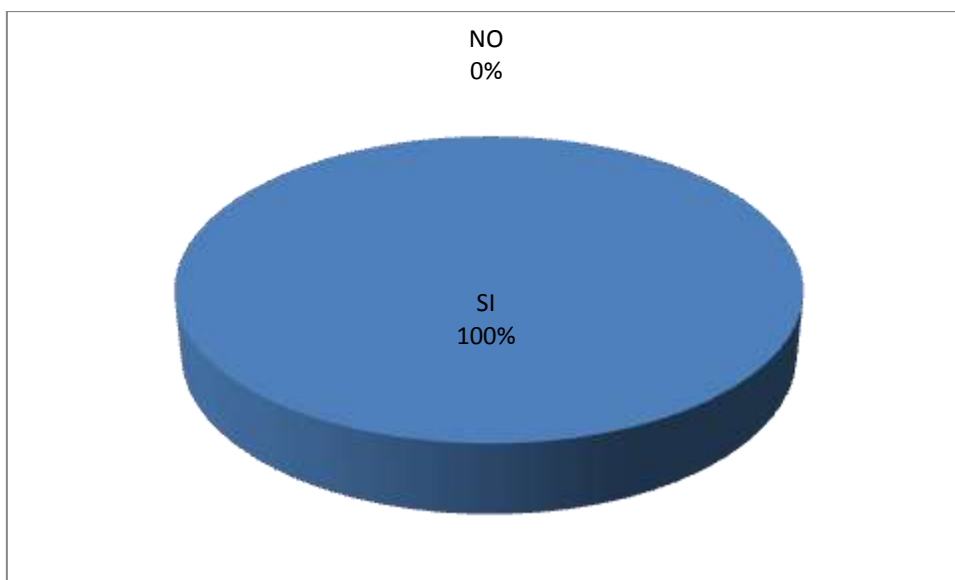
**2. ¿Cree Ud. que debería clasificar la basura no biodegradable de los Hoteles en recipientes específicos para cada tipo de desechos?**

**CUADRO NRO. 35**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	212	100%
NO	0	0%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

**GRAFICO NRO. 3**



Fuente: Cuadro 35  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** De acuerdo a las 212 encuestas aplicadas a los empleados de los Hoteles de la ciudad consideran que se debería clasificar la basura en recipientes específicos para cada tipo de desechos siendo así un 100% que coinciden con esta opción.

De acuerdo a la pregunta aplicada observamos que todas las personas coinciden en que esta práctica contribuye a mejorar el medio ambiente.

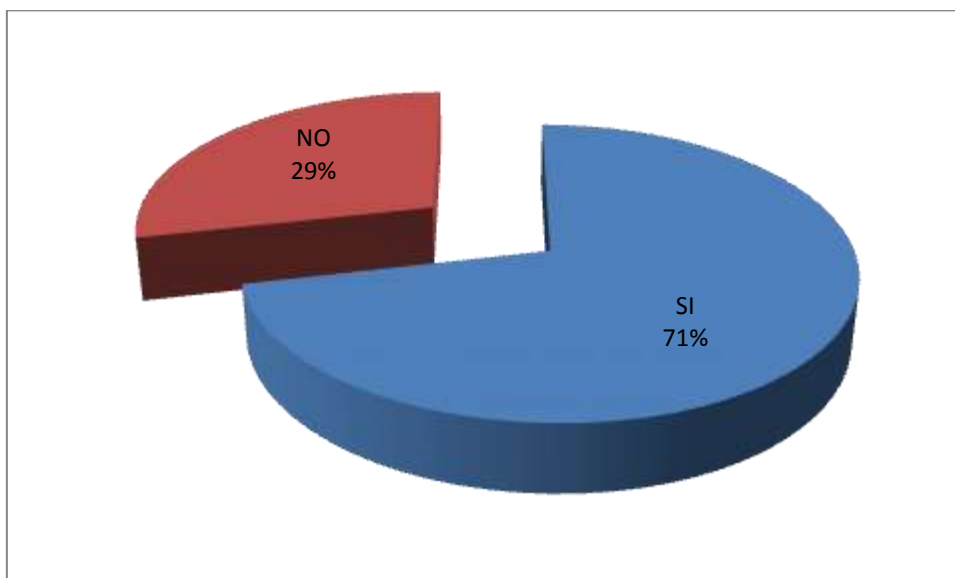
3. ¿Cree Ud. que sería adecuado que se dedique un día específico para la recolección de la basura no biodegradable en los Hoteles en la Ciudad de Loja?

CUADRO NRO. 36

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	151	71,22%
NO	61	28,78%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

GRAFICO NRO. 4



Fuente: Cuadro 36  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo** De las 212 encuestas aplicadas 151 personas que equivalen al 71,22% opinan que se debería implementar un día específico en la recolección de este tipo de basura puesto que se organizaría mejor los desechos, 61 personas que corresponden al 28,78% consideran que no es adecuado implementar un día para la recolección de basura en su mayoría consideran que esto daría lugar al aglutinamiento de la basura.

Podemos darnos cuenta que sería más ordenado que se asigne un día específico de la basura en los hoteles.

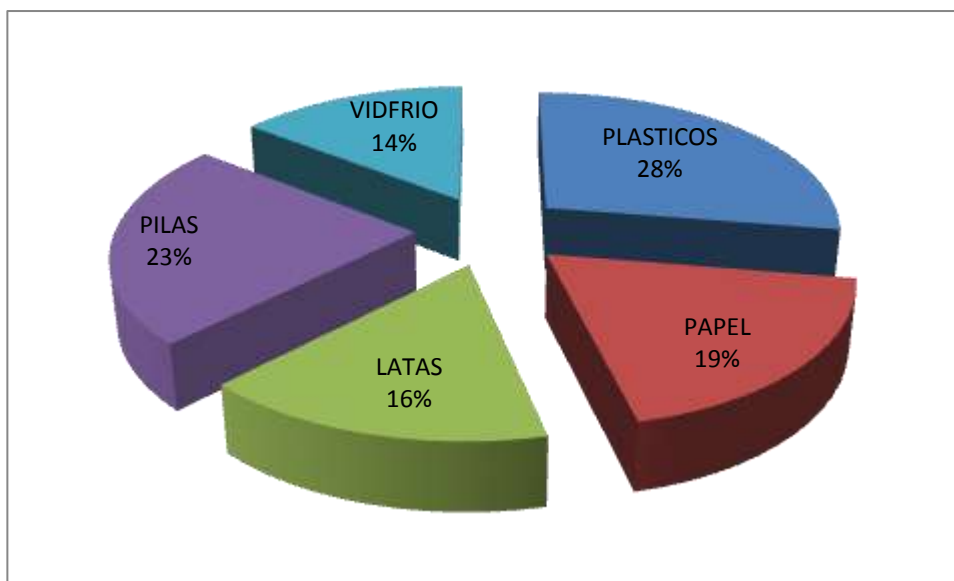
4. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree Ud. que es el mayor contaminante?

CUADRO NRO. 37

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
PLASTICOS	76	28.14%
PAPEL	50	18,51%
LATAS	43	15,92 %
PILAS	63	23,33%
VIDRIO	38	14,07%
TOTAL	270	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

GRAFICO NRO. 5



Fuente: Cuadro 37  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** Con respecto a las 212 encuestas aplicadas 26 personas que equivalen al 28.14% consideran que los plásticos son los mayores contaminantes, 63 que corresponden al 23,33% opinan que las pilas son grandes contaminantes, 50 personas que corresponden al 18,51% creen que el papel contribuye a la contaminación del medio, 43 personas siendo el

15,92% piensan que las latas también son contaminantes, 38 personas que corresponden al 14,07% juzgan que el vidrio es parte de los grandes contaminantes.

Podemos darnos cuenta que el plástico junto a las pilas son los más grandes contaminantes producidos por los hoteles.

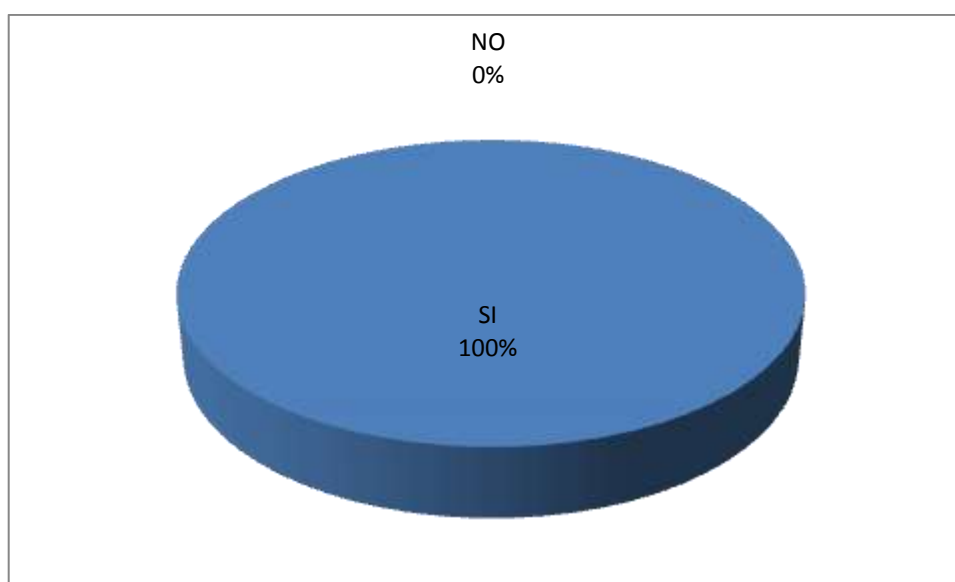
**5. ¿Considera Ud. importante la implementación de normas y políticas de manejo obligatorio de desechos no biodegradables en los Hoteles de la Ciudad de Loja?**

**CUADRO NRO. 38**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	212	100%
NO	0	0%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

**GRAFICO NRO. 6**



Fuente: Cuadro 38  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** Siendo aplicadas 212 encuestas en su totalidad consideran que si es importante la implementación de normas y políticas de manejo de la basura dentro de los hoteles.

Observamos que es muy importante la aplicación de normas y políticas sobre la producción y manejo obligatorio de la basura.

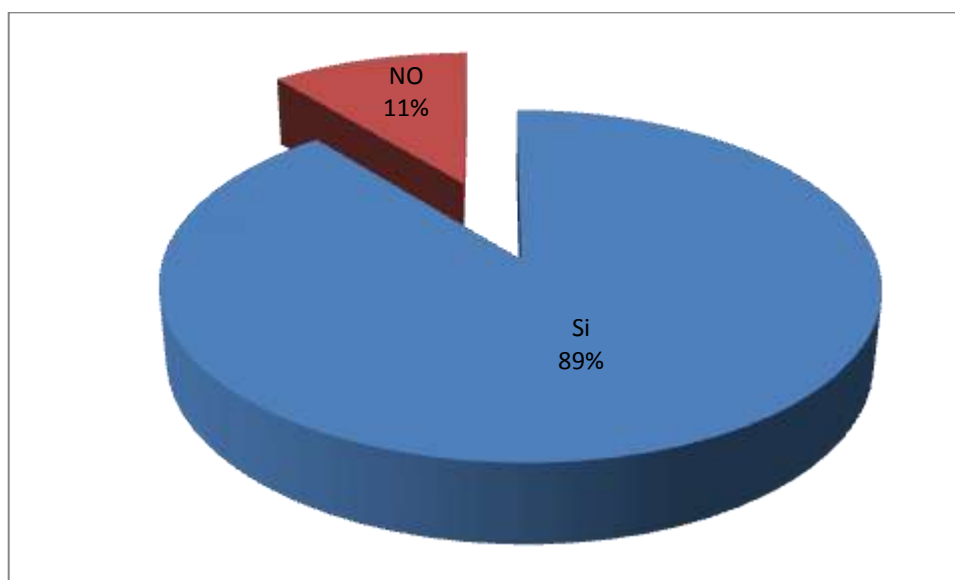
## 6. ¿Conoce usted de las prácticas sustentables en el turismo?

CUADRO NRO. 39

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	189	89.15%
NO	23	10.85%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

GRAFICO NRO. 7



Fuente: Cuadro 39  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** De la 212 encuestas aplicadas, un porcentaje del 89.15% que corresponde a 189 personas indican que si conoce de prácticas sustentables de turismo, pero no las practican mientras que el 10.85% restante que corresponde a 23 personas indican no conocer de las mismas.

Se considera que un importante número de colaboradores del sector turístico conoce de de practicas sustentables de turismo.



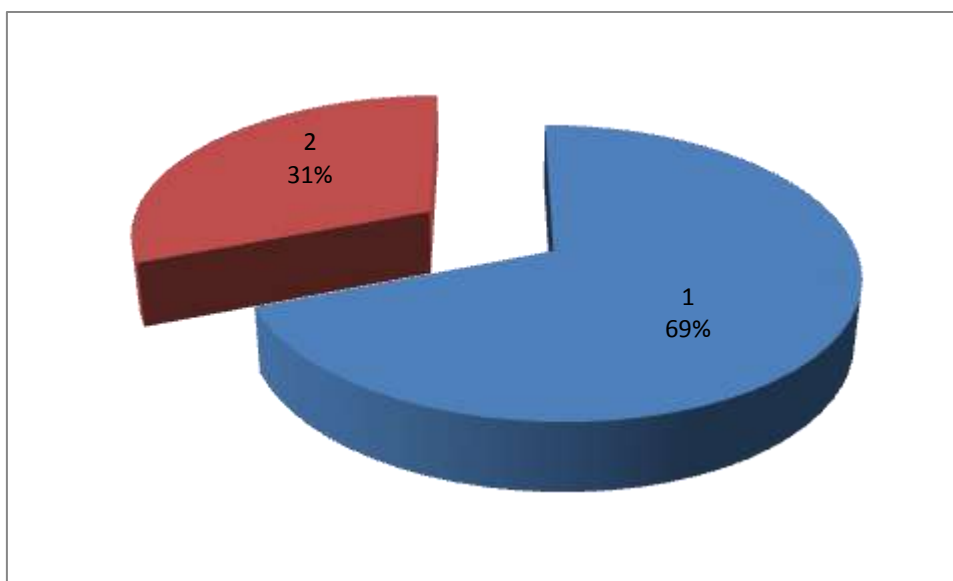
**7. ¿Qué haría Ud. como colaborador del sector turístico para reducir la contaminación ambiental provocada por los Hoteles?**

**CUADRO NRO.40**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. Informar sobre campañas de reciclaje a huéspedes	212	69.06%
2. Proponer incentivos para el personal por cumplimiento de campañas	95	30.94%
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

**GRAFICO NRO. 8**



Fuente: Cuadro 40  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo** De las respuestas recopiladas en esta pregunta tenemos que 212 correspondiente al 69.06 % indican que apoyarían con las campañas para promover el turismo sostenible dentro de los hoteles, de las mismas 95

respuestas que corresponde al 30.94% manifiestan que propondrían incentivos que se puedan ofrecer al personal por cumplimiento de estas campañas.

Podemos determinar que las personas están dispuestas a colaborar con un turismo sostenible y que es necesario conocer cuáles son estas prácticas para poder crear cultura y conciencia en el personal.

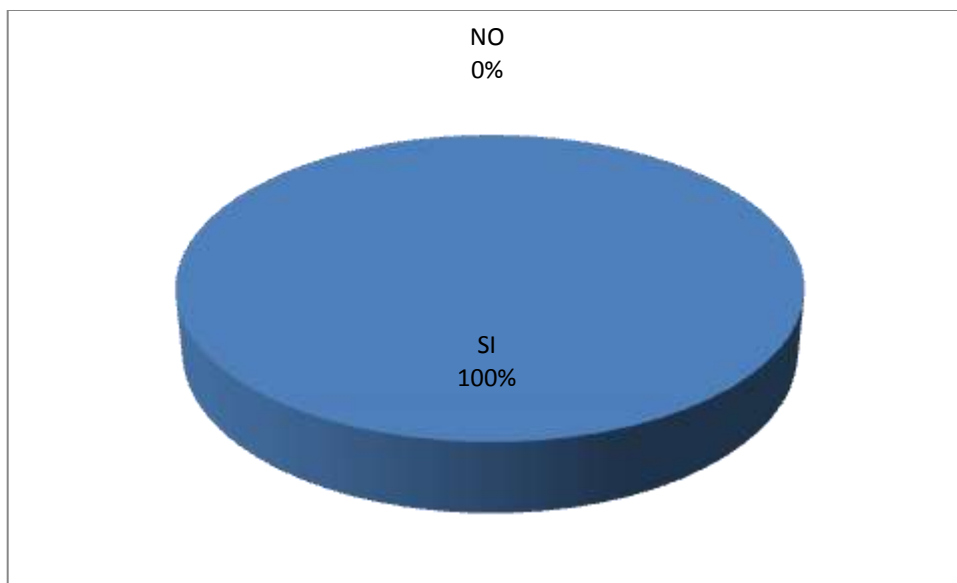
8. ¿Cree usted que un manual de manejo de prácticas de turismo sostenible en cada uno de los hoteles ayudaría a mejorar este aspecto?

CUADRO NRO. 41

OPCIONES	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	212	100%
NO	0	0%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

GRAFICO NRO. 9



Fuente: Cuadro 41  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** Siendo aplicadas 212 encuestas en su totalidad consideran que si es importante la implementación de un manual de manejo de prácticas de turismo sustentable esto ayudaría a mejorar el manejo de desechos en los hoteles y por ende a reducir la contaminación.

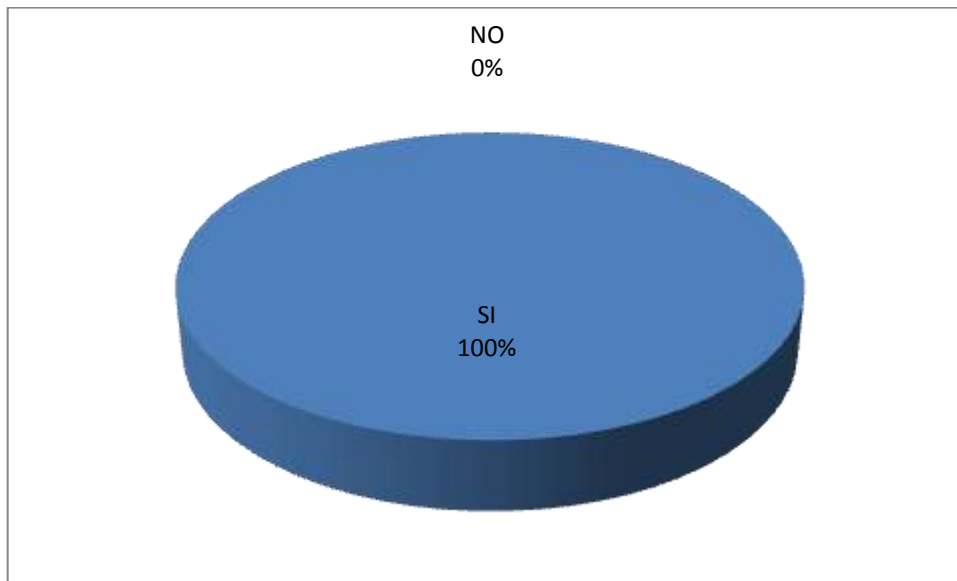
**9. ¿Estaría de acuerdo en incorporar estas prácticas sustentables dentro de su trabajo y de su hogar?**

**CUADRO NRO. 42**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	212	100%
NO	0	0%
TOTAL	212	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La Autora

**GRAFICO NRO. 10**



Fuente: Cuadro 42  
Elaboración: La Autora

**Análisis Cualitativo.-** Siendo aplicadas 212 encuestas en su totalidad indican estaría de acuerdo en incorporar estas prácticas sustentables dentro de su trabajo y de su hogar.

## 5.2.2. Tabulación de la Entrevista

Realizada al personal administrativo (Gerente o Administrador) de cada uno de los Hoteles de la ciudad de Loja)

### 1. ¿Que conoce usted por prácticas de turismo sostenible?

CUADRO NRO. 43

OPCIONES	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
a.-Practica amigables con el medio ambiente	12	40.00%
b.- Mejor calidad de servicio	12	40.00%
c.- Reducir costos de servicios	6	20.00%
TOTAL	30	100%

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

### Análisis:

Al realizar esta pregunta a los representantes de los hoteles de la ciudad obtuvimos que el 40.00% es decir 12 respuestas indican que practica sostenible son actividades amigables con el medio ambiente, otro porcentaje similar 40.00%, 12 respuestas coinciden en que son prácticas que permiten mejorar la calidad de servicios, y el 20.00% ósea 6 respuestas indican que estas prácticas podrían ser útiles para reducir costos.

**2. ¿Cuál de las siguientes prácticas se aplica en el Hotel que usted dirige?**

**CUADRO NRO. 44**

<b>OPCIONES</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Secar manteles, uniformes, sábanas, toallas al sol.	3	4.41%
Adquieren productos a base de material reciclado	0	0.00%
Reutilizar el papel	13	19.12%
Clasificación de basura no biodegradable	0	0.00%
Clasificación de a cuerdo a ordenanza municipal	13	19.12%
Capacitación de personal en prácticas sostenibles	2	2.94%
Grifos inteligentes en habitaciones	1	1.47%
Uso de focos ahorradores	13	19.12%
Sus instalaciones están dispuestas para aprovechar la iluminación natural	5	7.35%
Reutilizar y tratar aguas residuales	0	0.00%
Uso de especies autóctonas en áreas verdes	2	2.94%
Paredes pintadas de colores claros	11	16.18%
Motivar a turistas en uso de prácticas sostenibles	1	1.47%
Uso de dispensadores de jabón y papel higiénico en habitaciones	1	1.47%
secadores de manos en habitaciones	0	0.00%
programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas	3	4.41%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

## **Análisis:**

Del total de respuestas obtenidas en esta pregunta se pudo conocer que en el 19.12% que corresponde a 13 respuestas, dicen que en los hoteles de la ciudad se utiliza focos ahorradores adicionalmente se pudo estar al tanto de que se usan sensores de luz en lugares como bodegas o de uso poco común, el mismo porcentaje de respuestas 13, el 19.12% coinciden en que realizan reciclaje de basura según lo dispuesto por el municipio de la ciudad, e igual porcentaje 19.12% expresan además que se reutiliza el papel en áreas administrativas en tanto les sea posible.

El 16.92% que pertenece a 11 respuestas nos indican que tienen sus paredes pintadas con colores claros que permiten reflejar la luz, el 7.35% (5 respuestas) indican que sus instalaciones están dispuestas para aprovechar al máximo la luz natural, en este punto se pudo determinar que algunas instalaciones no lo pueden hacer ya que los edificios vecinos han crecido conjuntamente y no se los permiten.

Un 4.41%, 3 respuestas nos indican que aprovechan el calor solar para secar mantelería, uniformes, toallas etc. un porcentaje similar 4.41% 3 respuestas asumen mantener programas continuos de mantenimiento en instalaciones eléctricas y de agua.

El 2.94% 2 respuestas revelan que usan especies autóctonas en áreas verdes, las empresas que no lo hacen en su mayoría se debe a que poseen áreas verdes muy pequeñas y prefieren usar plantas ornamentales que vayan de acuerdo con el lugar donde se ubiquen. Un porcentaje similar 2.94% manifiesta que ha realizado capacitación al personal, o ha efectuado charlas sobre turismo sostenible.

El 1.47% es decir 1 respuesta nos deja ver que la motivación con los turistas sobre turismo sostenible está muy descuidada, un porcentaje parecido del 1.47% 1 respuesta indica que cuentan con grifos inteligentes en sus habitaciones, y otro porcentaje igual 1.47 1 respuesta detalla que sus habitaciones cuentan con dispensadores de jabón y de papel higiénico.

Mientras que el 0% de los hoteles de la ciudad adquieren productos a base de material reciclado, o realizan clasificación de la basura no biodegradable manifestando que en la ciudad no existe lugares donde se pueda depositar desechos como baterías, vidrios, plásticos, latas, papel pos separado sino únicamente el municipio y no hay mayor información sobre esta actividad, tampoco se reutilizan o tratan aguas servidas, o cuentan con secadores de manos en sus habitaciones.



**3. ¿Cuál de los siguientes elementos son los de mayor contaminación en su hotel?**

**CUADRO NRO. 45**

<b>OPCIONES</b>	<b>RESPUESTAS OBTENIDAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PLASTICOS	9	33.33%
PAPEL	5	18.52%
LATAS	3	11.11%
PILAS	7	25.93%
VIDRIO	3	11.11%
TOTAL	27	100%

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

Con respecto a las 27 respuestas obtenidas con esta interrogantes tenemos que el 33.33% es decir 9 respuestas coinciden que los plásticos son los mayores contaminantes, 7 que corresponden al 25.93% opinan que las pilas son grandes contaminantes, 5 personas que corresponden al 18,52% creen que el papel contribuye a la contaminación del medio, 3 personas siendo el 11.11% piensan que las latas también son contaminantes, 3 personas que corresponden al 11.11% juzgan que el vidrio es parte de los grandes contaminantes.

Podemos darnos cuenta que el plástico junto a las pilas son los más grandes contaminantes producidos por los hoteles.

**4. ¿Qué medida se ha utilizado para su uso o tratamiento de los desechos generados por el Hotel?**

**CUADRO NRO. 46**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Reciclaje por ordenanza municipal	13	100.00%
Reciclaje de acuerdo al tipo	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

Del total de 13 personas entrevistadas en los hoteles de la ciudad se pudo determinar que el 100.00% realiza el reciclaje de ordenanza municipal de nuestra ciudad, es decir separar lo biodegradable de lo no biodegradable, en su mayoría no conocen en la ciudad de algún centro de acopio de este tipo de desechos, algunos entrevistados indican que conocen empresas que se dedican al reciclaje pero únicamente de metal o papel y a la vez no conocen que estas empresas retiren estos materiales directamente de los lugares que lo producen.

En los hoteles de la ciudad no se realiza una separación adecuada de los desechos que son mayor contaminante de nuestro medio ambiente.

**5. ¿Se capacita al personal en el uso o tratamiento de desechos no biodegradables?**

**CUADRO NRO. 47**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	13	100.00%
No	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

El 100% de las respuestas obtenidas en esta pregunta es decir 13, indican que no se ha capacitado al personal en el tratamiento más minucioso y dedicado de desechos generados por el hotel y se rigen únicamente a las normas establecidas por la ordenanza municipal lo cual les permite mantener las diferentes aéreas limpias y coadyuvan con los reglamentos municipales establecidos.

**6. ¿Cree usted que el uso de prácticas de turismo sostenible ayuda al desarrollo del hotelería en Loja?**

**CUADRO NRO. 48**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	13	100.00%
No	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

El 100% de los entrevistados manifiestan que las prácticas de turismo sostenible ayudarían el desarrollo del sector hotelero, y la mayoría concuerdan que estas herramientas se basan en mejorar la calidad de servicio, capacitación constante del personal, mejoramiento y revisión continúa de grifería, ductos de aire, interruptores de luz, tomacorrientes, etc. y permite resaltar la belleza propia de cada lugar en cuanto a utilización de especies propias.

Vale también considerar que estas personas creen que es necesario crear una cultura de colaboración para que estas prácticas se cumplan y para lograrlo se emplearía tiempo y recursos económicos.

**7. ¿Cree usted que la utilización de prácticas de turismo sostenible forja un ahorro económico en el hotel?**

**CUADRO NRO. 49**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

El 69.23% de los entrevistados es decir 9 personas coinciden en que la utilización de estas prácticas permitirían un ahorro económico en sus empresas, el 30.77% es decir 4 personas dudan de tal ahorro.

De las entrevistas realizada se puede indicar que la gran mayoría manifiesta que dicho ahorro sería a largo plazo hasta que estas prácticas sea un hábito, pues en un inicio significa destinar recursos sobre todo económicos en actividades como capacitación a personal, cambio de grifería, cambio de bombillos normales por ahorradores o sensores, revisión constante de instalaciones eléctricas, elaboración de carteles, afiches, trípticos informativos, e incluso llegan a manifestar que sería algo tedioso para el huésped ya que el personal estaría constantemente insistiendo sobre estas actividades.

**8. ¿Estaría dispuesto a implementar este tipo de prácticas en el hotel?**

**CUADRO NRO. 50**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	13	100.00%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

El 100% de los encuestados coinciden en que estarían dispuestos a implementar estas prácticas en las empresas hoteleras que dirigen y admiten también que hace falta un poco de exigencias por parte de entidades como Cámara de Turismo, Ministerio de Ambiente y otros que se interesen por este tema.

**9. Cree que la socialización, uso y capacitación mediante un manual de buenas prácticas de turismo sostenible impartido a los empleados ayudaría a este proceso?**

**CUADRO NRO. 51**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	13	100.00%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

El 100.00% de los encuestados afirma que la realización de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible sería guía útil en proceso de mejoramiento de calidad de servicio, e incluso podría ser utilizada en procesos de inducción y capacitación de personal nuevo y coinciden que debería ser requisito para obtener permisos de funcionamiento contar con un ejemplar en cada hotel.

Sugieren que la realización de la guía debería regirla la cámara de turismo de la ciudad para lograr un servicio eficiente en todas las empresas hoteleras asociadas, e incluso en la misma se podría incluir problemas frecuentes que se presentan en el sector hotelero y las posibles soluciones.

**10. ¿La utilización de banners informativos y de leyendas ayudaría a la concienciación de los clientes y al personal?**

**CUADRO NRO. 52**

<b>OPCIONES</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	13	100.00%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista  
Elaboración: La Autora

**Análisis:**

El 100% de los encuestados están de acuerdo que la utilización de banners informativos y de leyendas ubicadas estratégicamente ayudaría sutilmente a concienciar a los huéspedes y a personal de las prácticas de turismo sostenible.



### 5.2.3. Matriz de Problemas

**CUADRO NRO. 53**

<b>PROBLEMA DETECTADO</b>	<b>PRÁCTICA</b>	<b>EFECTO</b>
<b>AMBIENTAL</b>		
No se clasifica la basura no biodegradable según el tipo papel, vidrio, plástico, baterías, latas	Se ubica toda por igual en recipientes negros según ordenanza municipal	Contaminación
No se aprovecha recursos naturales como luz natural, calor solar	No se pone en práctica diferentes practicas sostenibles	Desperdicios de recursos
Falta de programa de mantenimiento	Remediar cuando el daño se ha ocasionado	Contaminación y fuga de recursos
Desperdicio de recursos naturales y económicos	No se pone en marcha practicas sostenibles	Fuga de recursos
Falta de cultura tanto en huéspedes como personal	Se trabaja sin una guía establecida que rija las practicas sostenibles	Contaminación, fuga de recurso, mala imagen de sector hotelero
Contaminación	Mal manejo de desechos	Proliferación de enfermedades, como alergias, daño calentamiento global
<b>SOCIAL</b>		
No se mantienen convenios con universidades y organizaciones que trabajan en pro del rescate cultural	Faltad e capacitación	Personal con carencia de información, se desaprovecha oportunidad de mejorar ingresos
Falta de información sobre actividades sociales y culturales que se realizan en la ciudad	No se informa a huéspedes sobre actividades socio culturales	Fuga de recursos económicos.
Falta de capacitación a personal	No se socializa al cliente interno sobre las prácticas y beneficios de turismo sostenible	Desperdicios de recursos
No se incentiva y promueve en la	Se compra productos a intermediarios y no se hace	Fuga de recursos económicos.

comunidad la producción orgánica de productos de consumo y artesanías.	conocer las artesanías locales	
No se valora la cultura autóctona de nuestra región.	Falta de apoyo a las diversas actividades culturales.	Perdida de costumbres y cultura.
Falta de interés por entidades competentes	En ninguna de las entidades que extienden permisos de funcionamiento, consta como requisito cumplir con alguna de las prácticas sostenibles expuestas.	Empresas funcionando con carencias en servicio
<b>ECONÓMICO</b>		
No se contrata a personas de minorías locales.	Contratación de personal mestizo	Pérdida de valores culturales
No se mantiene un comercio justo eliminando intermediarios	Se compra productos a través de intermediarios	Fuga de recursos económicos, falta de apoyo al productor local. Perdida de tradición gastronómica

Fuente: Entrevista, encuesta y observación directa  
Elaboración: La Autora

### **5.3. Tercer Objetivo**

#### Describir las medidas de atenuación frente a la problemática identificada

De acuerdo a la información analizada en las matrices de los cuadros nros 31, 32 y 33 y del cuadro nro. 53. que corresponden a la información obtenida en las entrevistas, encuestas y visitas de campo y a la vez comparada con la revisión literaria se pone a consideración las siguientes medidas de atenuación frente a la problemática detectada.

Puesto que todos los hoteles producen grandes cantidades de basura no biodegradable se ha encontrado que se debe clasificar de acuerdo al tipo esto permitirá un mejor proceso de reciclaje en los lugares destinados para el caso.

Todos los hoteles podrían utilizar sensores de luz en lugares como bodegas y otros sectores de poco acceso actualmente lo hace el Howard Johnson y el Grand Victoria.

A todos los representantes hoteleros se les invita realizar por lo menos una capacitación al año sobre prácticas de turismo sostenible que incluya en tratamiento de desechos no biodegradables y cuidar que se pongan en práctica, esto permitirá reducir costos para la empresa y coadyuvar con el cuidado del medio ambiente.

Todos los hoteles pueden aprovechar la energía solar para secar mantelería, uniformes y otras prendas como toallas sabanas naturalmente, colocar tragaluzes e incrementar jardineras con especies ornamentales autóctonas en áreas externas como ventanales, Halls.

---

También deberían motivar al cliente para participar en prácticas de sostenibilidad mediante la colocación de Banners, afiches o colocando trípticos informativos en habitaciones que podrían estar elaborados a base de papel reciclado al igual que se puede adquirir artículos ornamentales como jarrones y floreros en base a material reciclado.

Colocar de grifos inteligentes, dispensadores de jabón, shampoo y papel higiénico en las habitaciones de los hoteles.

---

En cuanto a las prácticas socioculturales de turismo sostenible en los hoteles de la ciudad, se determino que todos están en condiciones de realizar actividades como: mantener convenios con universidades y organizaciones que trabajen en pro del rescate cultural y a la vez pedir asesoría, conocer las actividades sociales, culturales que se realizan en la ciudad y brindar información sobre las mismos a sus clientes, capacitar al personal en prácticas sostenibles, promover en la comunidad la producción orgánica de productos de consumo así también incentivar la venta de productos y artesanías que estén permitidos por la ley, apoyar el diseño de material promocional sobre las actividades culturales y sociales, aplicar políticas de ascensos y otros incentivos para el personal, facilitar sus instalaciones u otros recursos para apoyar el trabajo de las organizaciones de rescate y promoción de la cultura local, promocionar y divulgar los valores culturales y más aun los indígenas, formar, parte de comités o programas de defensa de la niñez, combate a la explotación sexual, disponer de una pizarra informativa donde se pueda poner avisos de actividades sociales de la ciudad, trabajar por objetivos, estar aliados con las culturas indígenas para salvaguardar su patrimonio y mantener una administración horizontal.

En cuanto a las prácticas económicas que los hoteles de la ciudad pueden aplicar tenemos: Respetar la protección legal internacional o nacional de los empleados, y pagar salario digno, contratar equitativamente a hombres y mujeres, al mismo tiempo que restringir el trabajo infantil, ofrecer facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, mantener un comercio justo eliminando intermediarios, y contratar minorías locales

#### **5.4. Cuarto Objetivo**

Recomendar el uso de técnicas o sistemas de seguimiento y evaluación para los hoteles.

Adjunto al presente trabajo investigativo se encuentra una guía metodológicamente diseñada, en cuyo contenido constan diferentes prácticas aplicables y validadas de turismo sostenible que deben ser aplicadas en las empresas hoteleras de la ciudad, su uso permitirá a los encargados adoptar acciones concretas para orientar su gestión a la práctica de turismo sostenible, esta guía será una herramienta útil en el momento de realizar la debida capacitación al personal que labora en los hoteles.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

1. Luego de haber analizado la información obtenida podemos concluir que las personas encargadas de la administración de los hoteles y el personal que labora en los mismos tienen conocimiento de las prácticas de turismo sostenible y las mismas no son puestas en marcha en su gran mayoría por falta de motivación y porque consideran que es una inversión de recursos.
2. No existe una cultura de cuidado y prevención del medio ambiente, trabajo en pro de la sociedad, protección social y cultural, por lo cual no se pone en marcha las prácticas de turismo sostenible.
3. De acuerdo a las entrevistas realizadas se pudo determinar que en cuanto a prácticas sostenibles no existe ningún tipo de control por parte de las entidades que extienden los permisos de funcionamiento y esto facilita una contaminación mayor sin que se tomen medidas al respecto.
4. El recurso humano de los hoteles es el motor fundamental para la buena práctica de turismo sostenible ya que son ellos quienes interactúan con los huéspedes y también están más cercanos para detectar los posibles inconvenientes que se pueden presentar con daños en instalaciones de ahí la importancia de su capacitación.
5. No existen o las personas entrevistadas en los hoteles de la en la ciudad no conocen centros de acopio de desechos no biodegradables que estén dispuestos a realizar una recolección semanal de los mismos.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

1. A las personas encargadas de la Administración y Gerencia de los hoteles de la ciudad se les recomienda elaborar un programa de capacitación al personal sobre buenas prácticas de turismo sostenible y buscar formas de motivación para que el personal las ponga en práctica, además de la contratación de personas perteneciente a minorías indígenas.
2. Las entidades pertinentes como Municipio, Cámara de Turismo, Medio Ambiente y Turismo entre otras se les recomienda crear mecanismos de control para incentivar el cumplimiento de prácticas sostenibles ya que a mediano o largo plazo estas serán fundamentales para mover la industria hotelera.
3. Las entidades pertinentes deberían realizar campañas masivas sobre las prácticas sostenibles en el ámbito social, cultural, ambiental y económico esto contribuiría a concienciar a la gente y crear una cultura en la que todos participemos activamente, de esta forma mejoraríamos notablemente la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y la calidad de servicio en nuestros hoteles.
4. Los representantes de las empresas hoteleras podrían realizar convenios con empresas como REIPA (reciclaje de papel) o las que se dedican a comprar “chatarra” para pactar un día específico en el que se les retire los desechos que producen, esta práctica podría generar recursos adicionales a las empresas hoteleras los mismos que se pueden utilizar para motivar al personal en el cumplimiento de las diferentes practicas sostenibles.
5. Se recomienda a las empresas hoteleras de la ciudad poner en práctica el manual de prácticas de turismo sustentable el mismo que ha sido diseñado con el fin de mejorar los hábitos del personal, proveedores de hotelería y de sus clientes.



## 7. PROPUESTA

Luego de haber analizado profundamente la información teórica recopilada a través de libros, folletos e internet y luego de compararla con la información obtenida con las prácticas que se realizan en nuestro medio se propone considerar el presente trabajo ya que su finalidad es apoyar el desarrollo de nuestra localidad en los tres ejes fundamentales de las practicas de turismo sostenible:

**Social.-** El uso de prácticas sostenibles en los hoteles de la ciudad puede mejorar notablemente la calidad de vida de sus habitantes y colaboradores como por ejemplo: con la inclusión social de las minorías indígenas como los Saraguros, y tribus urbanas en nuestra región, el coadyuvar en la difusión de las actividades sociales y culturales de la ciudad permitirá incrementar el desarrollo de terceras empresas como restaurantes con las que se puede establecer convenios con beneficios mutuos, el tratamiento adecuado de desechos ya sean biodegradables o no biodegradables, posibilitara crear una nueva forma de ingresos a través de la venta, sus rubros no serán muy significativos pero acumulados por un periodo de tiempo se los puede utilizar en varias actividades como por ejemplo:

- Financiar actividades que motiven a sus empleados por el desempeño en el cumplimiento de metas propuestas. (bonos, cena navideña, entre otros)
- Invertir en capacitación del personal,
- Mejorar la comunicación entre la institución y huéspedes mediante el uso de banners, leyendas, o afiches que incentiven y fomenten el uso y práctica de sostenibilidad.
- Realizar pequeños cambios dentro de la empresa por ejemplo decoraciones a base de materiales reciclados.

**Económico.-** Al contratar personal de minorías étnicas se mejorara la calidad de vida de sus familias y los hoteles pueden aprovechar su presencia para difundir la cultura y costumbres de las comunidades a las que pertenecen, en

los hoteles se pueden disponer de pequeñas islas de expendio de artesanías actividad que generara ingresos adicionales.

El contratar personal debidamente legalizado, pago de utilidades y de 10% por servicios benefician a los hoteles ya que cuentan con personal leal y motivado.

Como se ha mencionado los desechos que generan los hoteles pueden incentivar una nueva forma de ingresos y a mejorar la calidad de vida tanto de los empresarios como de la sociedad a través de su venta, en todo el planeta hay empresas que se dedican a reciclar materiales.

Nuestra ciudad no es la excepción los desechos de papeles y plásticos pueden ser vendidos a REIPA quien compra el material a un costo de 0.08usd. para luego ser enviado a Guayaquil.

Es común en nuestra ciudad ver lugares y escuchar personas que compra la denominada “CHATARRA” misma que incluye artículos o artefactos inservibles que contengan, baterías, aluminio, hierro cobre entre otros, estos materiales tienen un precio de a cuerdo al peso. Algunos de estos lugares están situados al norte de la ciudad sector La Banda

El vidrio se puede vender a la fábrica de vidrio de Industria Lojana de Especerías Cia. Ltda., Institución que ya cuenta con certificado de sostenibilidad es decir realiza prácticas amigables con el ambiente y con la sociedad.

**AMBIENTAL.-** Las prácticas de turismo sostenible en los hoteles de la ciudad permitirán coadyuvar al ahorro de energía eléctrica, ahorro de agua, disminuir la contaminación, prevenir accidentes o desastres mediante el la continua revisión de instalaciones en los hoteles.

#### **Actividades adicionales:**

La industria hotelera de la ciudad puede organizarse para gestionar convenios con instituciones como la Universidad Técnica Particular de Loja, quienes

cuentan con programas, seminarios, talleres sobre sostenibilidad turística, o con instituciones como Cámara de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente.

Es posible organizar charlas con el personal e invitar a representantes de empresas que ya cuentan con certificados de sostenibilidad, como es el caso de Industria Lojana de Especerías Cia. Ltda. Para que compartan su experiencia sobre el desarrollo de las actividades en base a la sostenibilidad.

Las empresas interesadas pueden iniciar su propio programa de sostenibilidad en base a parámetros medibles en nuestro medio esto sería un primer paso para alcanzar la certificación de Sello Verde (Smart Voyager). En nuestra ciudad la Escuela Hotel La Casa Lojana es la única empresa que ya está certificada. Los otros establecimientos nombrados se encuentran en trámite.

Los empresarios hoteleros están en posibilidad de escoger a que empresas o personas venden sus desechos, y a la vez de pactar días específicos para la recolección de la misma que puede hacerse un determinado día en todos los hoteles de la ciudad.

Con los comentarios antes expuestos se pretende dar una pauta e interesar al empresario hotelero en el uso de las prácticas sostenibles en el turismo.

## **8. BIBLIOGRAFÍA**

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- <http://definicion.de/turismo/>
- <http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>
- Libro Buenas Prácticas de Turismo Sostenible “Rainforest Alliance”  
[es.wikipedia.org/wiki/turismo](http://es.wikipedia.org/wiki/turismo)
- [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) “Turismo Sostenible” Practicas
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>
- [www.mitecnologico.com/.../RedesEducacionAmbientalyDesarrolloSustentable](http://www.mitecnologico.com/.../RedesEducacionAmbientalyDesarrolloSustentable)
- <http://www.monografias.com/trabajos36/la-basura/la-asura2.shtml#clasif>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Basura>
- [http://www.ideam.gov.co/ninos2/ma\\_ac02.htm](http://www.ideam.gov.co/ninos2/ma_ac02.htm)
- <http://tematica.mercadolibre.com.ec/reciclaje>
- <http://habitat.aq.upm.es/dubai/00/bp665.html>
- <http://e-articles.info/t/i/4940/l/es/>
- [groups.google.com/group/.../browse.../51280a9d49546744](https://groups.google.com/group/.../browse.../51280a9d49546744)
- [www.hotelesdelecuador.com](http://www.hotelesdelecuador.com)
- **Federación hotelera del Ecuador**
- [www.lojanos.com](http://www.lojanos.com)
- Ministerio de Turismo. Folleto: Políticas del estado para el desarrollo de la actividad turística. 2001
- CESD: N° 1 *Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*
- [www.tourism.co.cr//sostenibilidad-turistica-herramienta-para-la-competitividad.htm](http://www.tourism.co.cr//sostenibilidad-turistica-herramienta-para-la-competitividad.htm)
- [www.ecuador.travel/...turistica...ecuador/ecoturismo-y-turismo-de-naturaleza.htm](http://www.ecuador.travel/...turistica...ecuador/ecoturismo-y-turismo-de-naturaleza.htm)
- [www.jcguerrero.com.ec](http://www.jcguerrero.com.ec)
- Universidad empresa medio ambiente, Universidad de Huelva, Guía de buenas practicas sostenibles sector turismo, editado por biodiversidad, 167 pags.(2003).

- [www.ccd.org.ec](http://www.ccd.org.ec)
- [www.ecoturismo.org.ec](http://www.ecoturismo.org.ec)
- **PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN EN ECUADOR** María Magdalena Reinoso Castillo
- Revista Ecuador Terra incógnita N°56 (Áreas de conservación y desarrollo en el Ecuador)

## **9. ANEXOS**

## 9. ANEXOS

### ANEXOS

#### ANEXO NRO.1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURISTICA

En calidad de egresada la Carrera de Ingeniería en Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja pedimos su colaboración para responder la siguiente encuesta, cuya información será de vital importancia para elaboración del presente proyecto.

1. ¿Cree Ud. que existe un manejo adecuado de los desechos por parte de los hoteles en la ciudad de Loja?

SI ( ) NO ( )

Porque?.....  
.....

2. ¿Cree Ud. que debería clasificar la basura no biodegradable de los Hoteles en recipientes específicos para cada tipo de desechos?

SI ( ) NO ( )

Porque?.....  
.....

3. ¿Cree Ud. que sería adecuado que se dedique un día específico para la recolección de la basura no biodegradable en los Hoteles en la Ciudad de Loja?

SI ( ) NO ( )

Porque?.....  
.....



4. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree Ud. que es el mayor contaminante?

- |           |     |       |     |
|-----------|-----|-------|-----|
| Plásticos | ( ) | Papel | ( ) |
| Lata      | ( ) | Pilas | ( ) |
| Vidrio    | ( ) |       |     |

5. ¿Considera Ud. importante la implementación de normas y políticas de manejo obligatorio de desechos no biodegradables en los Hoteles de la Ciudad de Loja?

- SI ( ) NO ( )

Porque?.....  
.....

6. ¿Conoce Ud. de las practicas de turismo sustentable en el turismo?

- SI ( ) NO ( )

Porque?.....  
.....

7. ¿Qué haría Ud. como colaborador del sector turístico para reducir la contaminación ambiental provocada por los Hoteles?

- a.- Informar sobre campañas de reciclaje a huéspedes ( )
- b.- Proponer incentivos para el personal por cumplimiento de campañas ( )
- c.- Otros indique.....

8. ¿Cree usted que un manual de manejo de prácticas de turismo sostenible en cada uno de los hoteles ayudaría a mejorar este aspecto?

- SI ( ) NO ( )

Porque?.....  
.....

9. ¿Estaría de acuerdo en incorporar estas prácticas sustentables dentro de su trabajo y de su hogar?

SI ( )                      NO ( )

Porque?.....  
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO NRO. 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURISTICA

En calidad de egresada la Carrera de Ingeniería en Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja pedimos su colaboración para responder la siguiente encuesta, cuya información será de vital importancia para elaboración del presente proyecto.

1. ¿Que conoce usted por prácticas de turismo sostenible?

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

2. ¿Cuál de las siguientes practicas se aplica en el Hotel que usted dirige?

- Secar manteles, uniformes, sabanas, toallas al sol. ( )
- Adquieren productos a base de material reciclado ( )
- Reutilizar el papel ( )
- Clasificación de basura no biodegradable ( )
- Clasificación de a cuerdo a ordenanza municipal ( )
- Capacitación de personal en prácticas sostenibles ( )
- Grifos inteligentes en habitaciones ( )
- Uso de focos ahorradores ( )
- Sus instalaciones están dispuestas para aprovechar la iluminación natural ( )
- Reutilizar y tratar aguas residuales ( )
- Uso de especies autóctonas en áreas verdes ( )
- Paredes pintadas de colores claros ( )
- Motivar a turistas en uso de prácticas sostenibles ( )
- Uso de dispensadores de jabón y papel higiénico en habitaciones ( )
- secadores de manos en habitaciones ( )
- programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas ( )

3. ¿Cuál de los siguientes elementos son los de mayor contaminación en su hotel?

- |           |     |       |     |
|-----------|-----|-------|-----|
| Plásticos | ( ) | Papel | ( ) |
| Lata      | ( ) | Pilas | ( ) |
| Vidrio    | ( ) |       |     |

4. ¿Qué medida se ha utilizado para su uso o tratamiento de los desechos generados por el Hotel?

- |                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Reciclaje por ordenanza municipal | ( ) |
| Reciclaje de acuerdo al tipo      | ( ) |

Indique.....  
.....

5. ¿Se capacita al personal en el uso o tratamiento de desechos?

- |    |     |    |     |
|----|-----|----|-----|
| SI | ( ) | NO | ( ) |
|----|-----|----|-----|

Porque?.....  
.....

6. ¿Cree usted que el uso de prácticas de turismo sostenible ayuda al desarrollo del hotelería en Loja?

- |    |     |    |     |
|----|-----|----|-----|
| SI | ( ) | NO | ( ) |
|----|-----|----|-----|

Porque.....  
.....

7. ¿Cree usted que la utilización de prácticas de turismo sostenible forja un ahorro económico en el hotel?

- |    |     |    |     |
|----|-----|----|-----|
| SI | ( ) | NO | ( ) |
|----|-----|----|-----|

Porque.....  
.....

8. ¿Estaría dispuesto a implementar este tipo de prácticas en el hotel?

SI ( )                      NO ( )

Porque?.....  
.....

9. ¿Cree que la socialización, uso y capacitación mediante un manual de buenas prácticas de turismo sostenible impartido a los empleados ayudaría a este proceso?

SI ( )                      NO ( )

Porque?.....  
.....

10 ¿La utilización de banners informativos y de leyendas ayudaría a la concienciación de los clientes y al personal?

SI ( )                      NO ( )

Porque?.....  
.....  
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

**TEMA:**

**“EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS  
DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS  
HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA”**

**AUTORA :**

*Susana Maribel Rodríguez Meza*

Loja - Ecuador  
2009

## **1. TEMA**

**EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS  
DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS HOTELES  
DE LA CIUDAD DE LOJA**

## 2. PROBLEMATIZACIÒN

Los criterios fueron desarrollados por la Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC Partnership, en inglés), una nueva coalición formada por 27 organizaciones que incluye líderes turísticos procedentes de sectores privados, públicos y sin ánimo de lucro. Durante los últimos 15 meses, la coalición consultó con expertos en sostenibilidad y con el sector turístico y revisó más de 60 conjuntos de criterios de certificación y voluntarios existentes que se están poniendo en práctica en todo el mundo. En total, se han analizado más de 4.500 criterios, y más de 80.000 personas, incluidos especialistas en conservación, líderes del sector, autoridades gubernamentales y organismos de la ONU, han sido invitados a comentar los criterios resultantes.

“Los consumidores merecen normas que sean aceptadas ampliamente para distinguir lo que es ecológico de lo que pretende ser ecológico”. Estos criterios permitirán una certificación verdadera de prácticas sostenibles para hoteles y resorts, así como para otros proveedores turísticos”, afirmó Jeff Glueck, Director de Marketing de Travelocity/Sabre, un miembro de la GSTC Partnership. “Proporcionarán a los viajeros la confianza de que pueden hacer elecciones que ayuden a la causa de la sostenibilidad. Asimismo, ayudarán a los proveedores más innovadores que merecen que se les reconozca el hacer las cosas bien.”

Los criterios están disponibles en [www.SustainableTourismCriteria.org](http://www.SustainableTourismCriteria.org), y se centran en cuatro ámbitos que los expertos recomiendan como los aspectos más importantes del turismo sostenible: **maximizar los beneficios sociales y económicos del turismo para las comunidades locales, reducir los impactos negativos sobre el patrimonio cultural, reducir el daño al medio ambiente y planificar la sostenibilidad**. La GSTC Partnership está desarrollando material educativo y herramientas técnicas para guiar a los hoteles y operadores turísticos en la implementación de los criterios.

El Manual de buenas prácticas tiene por finalidad ser una herramienta metodológica que acompañe al guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local camino hacia una operación sostenible. No es necesario leer todo este manual para empezar a adoptar buenas prácticas, pero para facilitar su uso recomendamos leer primero la sección “Cómo usar este manual”.



“El turismo es uno de los sectores con más rápido crecimiento y un sólido contribuyente al desarrollo sostenible y a la lucha contra la pobreza”, afirmó Francesco Frangialli, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. “Más de 900 millones de turistas internacionales viajaron el año pasado y la OMT prevé 1.600 millones de turistas para el año 2020.

Para minimizar los impactos negativos de este crecimiento, la sostenibilidad debería pasar de las palabras a los hechos, y ser un imperativo para todas las partes interesadas en el turismo. La iniciativa de GSTC constituirá sin ninguna duda un punto de referencia trascendental para todo el sector turístico y un paso importante para convertir la sostenibilidad en una parte inherente al desarrollo turístico”.

### **3. JUSTIFICACIÒN**

**Justificación Académica**

**Justificación Social**

**Justificación Ambiental**

**Justificación Económica**

### **4. OBJETIVOS**

#### **5.1.- Objetivo General**

Evaluar las prácticas de turismo sostenible en los Hoteles de la ciudad de Loja

#### **5.2.- Objetivos Específicos**

5.2.1.- Recopilar la información referente a las prácticas de turismo sostenible utilizadas en los hoteles de la ciudad de Loja.

5.2.2.- Elaborar una ficha técnica de datos de los hoteles de Loja en las que se incluya la información referente a prácticas de turismo sostenible.

5.2.3.- Valorar mediante análisis FODA las prácticas de turismo sostenible utilizadas en los ejes: económico, socioeconómico y turista.

5.2.4.- Recomendar el uso de técnicas o sistemas de seguimiento y evaluación para los hoteles.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **Concepto de Turismo:**

La Organización Mundial de Turismo ha establecido la siguiente definición:

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su residencia habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios y otros”.

El turismo engloba a múltiples actores, estructuras institucionales, procesos de producción y actividades, pues se trata de un sector económico que para su funcionamiento necesita del concurso de muchos otros sectores. Además cuenta con un marco institucional y legal propio: instituciones públicas y privadas, locales, nacionales e internacionales, y una serie de instrumentos jurídicos los regulan, promueven y velan por su desarrollo.

### **Clasificación del Turismo.**

El turismo se clasifica según la actividad que se realiza al desplazarse y las motivaciones del individuo en: cultural, de aventura, diversión, de sol y playa, religioso, ecológico, de naturaleza de salud, comunitario, etc.

### **Turismo Sostenible**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) es “aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”.

### **Albergue**

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento, preferentemente en habitaciones comunes, a un grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. El número de huéspedes determinará su modalidad.

### **Ambiente**

Conjunto de elementos que interactúan entre sí. Entorno en el cual opera una empresa, natural o artificial. Incluye toda la comunidad viva y los elementos que la soportan: agua, aire, tierra, etc. y sus interacciones.

### **Área Natural Protegida**

Es el espacio continental y/o marino del territorio nacional reconocido, establecido y protegido legalmente por el Estado, debido a su importancia para la conservación,

diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico, así como por su contribución al desarrollo sostenible del país.

### **Área de Conservación Privada**

Es aquella por la que el Estado, a través de INRENA, otorga a un particular el derecho de exclusividad en una zona específica, preferentemente en bosques, para realizar actividades de protección, investigación, educación y gestión sostenible de los recursos naturales, conducentes a mantener y proteger la diversidad biológica. Se define en base a los estudios técnicos que presente el concesionario.

### **Atractivo turístico**

Cualquier punto o recurso del patrimonio natural y cultural de un lugar que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista.

### **Auditoría ambiental**

Auditoría que se encarga de la revisión sistemática de las operaciones de una empresa con relación al impacto que ésta causa sobre su ambiente. Tal auditoría es periódica y se basa en evidencia objetiva como documentos, registros, fotos, entrevistas y otros.

### **Biodiversidad**

Diversidad biológica. Es la variabilidad de la existencia de material genético encontrado en flora y fauna en una localidad determinada. Incluye toda la variedad de organismos vivos que viven en cualquier parte (tierra, agua, aire), así como las diferencias entre individuos de la misma especie (diversidad genética) y los ecosistemas en los que las especies se encuentran. También se considera biodiversidad a las formas en que las diferentes sociedades se relacionan con la naturaleza.

### **Biotecnología**

Cualquier aplicación tecnológica que modifique organismos vivos o los productos derivados de ellos con un fin específico.

### **Calidad total**

Se refiere a la optimización de un proceso de producción que, mediante la rigurosa aplicación de una estricta metodología de control orientada hacia la excelencia, conduce a obtener un producto plenamente satisfactorio.

### **Capacitación**

Conjunto de conocimientos que se transmiten para desarrollar capacidades y aptitudes.

### **Comunidades locales**

Las comunidades de personas que son originarias, del espacio territorial. Pueden vivir cerca o en zonas adyacentes a las áreas naturales, rurales o donde la empresa opera.

**Conservación**

“Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras” (Estrategia Mundial para la Conservación).

**Contaminación**

La adición de cualquier sustancia en el aire, agua o tierra en cantidades tales que alteran el recurso desfavorablemente y reducen su capacidad de uso para fines específicos. La presencia en el ambiente de uno o más contaminantes, o combinaciones de ellos, que puedan causar desequilibrios ecológicos.

**Control**

Inspección, vigilancia y aplicación de las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente, ya sea regional, local, municipal o de la misma empresa.

**Degradación**

Proceso de descomposición de la materia por medios físicos, químicos o biológicos. Incluye la disminución de sus potenciales y calidad.

**Desarrollo sostenible**

“Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987).

**Desequilibrio ecológico**

La alteración de las relaciones de interdependencia entre los elementos naturales que conforman el medio ambiente y que afecta negativamente la existencia, transformación y desarrollo del hombre y de los demás seres vivos.

**Concepto de Turista.**

Es el visitante que pernocta o permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento, colectivo o privado, en el país visitado y cuyo motivo principal no es el de ejercer una actividad remunerada. Al visitante del día que no pernocta en el lugar visitado se le suele llamar excursionista.

**Desempeño ambiental**

Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relativos al control de aspectos ambientales de la organización, basados en su política ambiental, sus objetivos y metas.

## **Ec lodge**

Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente.

## **Ecosistema**

Unidad física básica en la cual interactúan los seres vivos, entre ellos y con su entorno, en un espacio y tiempo determinado. Conjunto de seres vivos y los elementos que soportan la vida con sus respectivas interacciones.

## **Ecoturismo**

Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales.

## **Educación ambiental**

“La educación ambiental es el proceso que tiene como propósito educar en el enfoque ambiental para favorecer una conciencia ambiental en cualquier ámbito humano, para generar una preocupación que se transforme en un compromiso para hacer algo por el ambiente, demandando así una acción, tanto individual como colectiva, en cualquier escala” (Aldo Guzmán Ramos, Profesor Univ. Nacional del Centro. Bs. Aires).

## **Efecto invernadero**

Fenómeno natural ocasionado por la absorción y emisión de calor por parte de moléculas de dióxido de carbono y agua, principalmente, elevando la temperatura del aire.

Este efecto no es malo, sin embargo los humanos lo hemos incrementado a niveles tales que alteran el clima mundial (descongelando glaciares, agotando el agua y causando otros desastres naturales).

## **EIA**

Estudio de Impacto Ambiental.

## **Emisión**

Es la descarga directa o indirecta de contaminantes al ambiente. Las emisiones atmosféricas están relacionadas con las descargas a la atmósfera.

**Equilibrio ecológico**

Es el conjunto de todos los individuos que tienen características específicas similares, que los hacen capaces de reproducirse entre sí.

**Especie endémica**

Es una especie que se encuentra restringida a un lugar o a zonas muy reducidas en el mundo.

**Especie exótica**

Son especies introducidas, que no se encuentran naturalmente en determinado lugar, es decir, que han sido llevadas por actividades humanas o por otros agentes tales como vacas, caballos, eucaliptos, retamas, truchas, etc.

6. METODOLOGÍA
7. RECURSOS Y PRESUPUESTO
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
9. BIBLIOGRAFIA