



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS
NATURALES**

CARRERA INGENIERÍA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU CONTRIBUCIÓN AL
DESARROLLO TURÍSTICO EN LA HOSTERÍA ÑUNGAÑAN CANTÓN
PUJILÍ”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título
de Ingeniera en Ecoturismo

AUTORA:

Sánchez Aristega Karen Elizabeth

TUTORA:

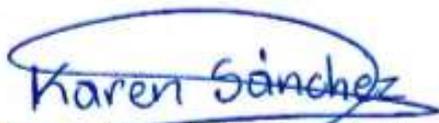
Ing. Mg. Salazar Andrade Diana Paola

LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Sánchez Aristega Karen Elizabeth declaro ser autora del presente proyecto de investigación: Buenas Prácticas Ambientales y su contribución al desarrollo turístico en la hostería Ñungañan en el cantón Pujilí, siendo la Ing. Mg. Diana Paola Salazar Andrade, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Karen Elizabeth Sánchez Aristega
C.I.: 094162243-3

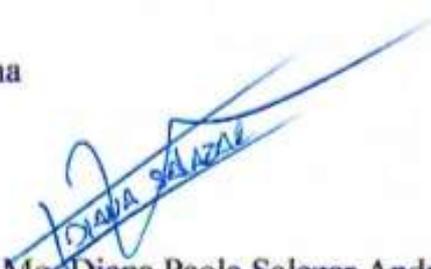
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“buenas prácticas ambientales y su contribución al desarrollo turístico en la hostería Ñungañan cantón Pujilí”, de Sánchez Aristega Karen Elizabeth, de la carrera Ingeniería en Ecoturismo, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, enero, 2020

Firma


Ing. Mg. Diana Paola Salazar Andrade
C.I: 060280339-7
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

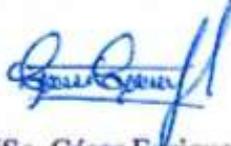
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, la postulante: Sánchez Aristega Karen Elizabeth con el título de Proyecto de Investigación: Buenas Prácticas Ambientales y su contribución al desarrollo turístico en la hostería Ñungañan en el cantón Pujilí ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, 13 de febrero 2020

Para constancia firman:


Lic. Mg. Mario Rubén Guerrero Tipantuña
CI: 171508575-5
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


Lic. MSc. César Enrique Calvopiña León
CI: 050124498-2
LECTOR 2


Lic. Mg. José Luis Nuñez Muñoz
CI: 180308284-9
LECTOR 3 (SECRETARIO)

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza y guiarme para el cumplimiento de este proyecto, a mis padres y hermana que han sido el pilar fundamental para cumplir con cada una de mis metas, a mi familia en general por el apoyo moral que en varias ocasiones me supieron brindar. A cada uno de los docentes por sus cátedras impartidas y el conocimiento adquirido en las aulas de clases, a la Ing. Diana Salazar por su paciencia y ayuda durante la investigación. A los dueños de la hostería quienes me abrieron las puertas de su establecimiento y hogar para llevar a cabo este proyecto. A mis compañeros de aula con quienes he compartido momentos increíbles y maravillosos. Y a mí enamorado quien me apoyo en todo el proceso investigativo y no dejarme sola en los momentos difíciles.

Karen

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Edgar Sánchez y María Aristega quienes me apoyaron de manera incondicional A mi hermana Karol por su tiempo y consejos que sirvieron de apoyo emocional. A mis abuelos Yolanda, Mariana y Quirino por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida. A toda mi familia por los buenos consejos y apoyo moral. Y a mí enamorado Erik por apoyarme y alentarme a continuar y no rendirme en el proceso investigativo.

Karen

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TITULO: “BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA HOSTERÍA ÑUNGAÑAN”

Autora: Karen Elizabeth Sánchez Aristega

Resumen

El presente proyecto investigativo está enfocado en la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales (BPA) en la Hostería Ñungañan, ubicada en el recinto Recta de Veliz perteneciente al cantón Pujilí, con la finalidad de mejorar los servicios que ofrece el establecimiento ya que en el sitio existe un desconocimiento por parte de los propietarios acerca de este tema, para ello se utilizó la metodología de nudos críticos la cual consiste en identificar y priorizar los problemas por medio de la aplicación de estrategias que minimizaran la vulnerabilidad del establecimiento turístico en cuanto a sus servicios. Con este precedente, la investigación tiene como propósito diagnosticar la contribución de las BPA en el desarrollo turístico sostenible de la Hostería Ñungañan. Este estudio se enfocó en la investigación descriptiva en donde se tomó el criterio de los propietarios del lugar, cuya información fue levantada a través de 10 entrevistas no estructuradas, mismas que se analizaron e interpretaron con el fin de conocer las actividades sostenibles que aplicaban. De acuerdo a los principales resultados en la parte empresarial se puede detallar que la empresa no cuenta con un manual en donde consten con las políticas de la hostería y las obligaciones del personal; también tiene una carencia de señalética de rutas de evacuación para preservar la integridad del visitante; y en la parte ambiental las baterías higiénicas deben contar con un sistema de ahorro de agua, es por ello que se propone realizar un manual de BPA el cual aporte al mejoramiento de los servicios del establecimiento para una futura certificación. Por lo tanto, el proyecto tiene un impacto ambiental positivo ya que al practicar las actividades amigables con el ambiente se logrará preservar los recursos naturales

Palabras claves: Buenas Prácticas Ambientales, desarrollo turístico sostenible, Hostería Ñungañan, certificación, actividades turísticas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TITLE: “GOOD ENVIRONMENTAL PRACTICES AND THEIR CONTRIBUTION TO TOURISM DEVELOPMENT IN ÑUNGAÑAN HOSTEL”

Author: Karen Elizabeth Sánchez Aristega

Abstract

The present Project is focused on the application of good environmental practices (GEP) in Ñungañan hostel, located in Recta de Vélez neighborhood, belonging to Pujilí canton, with the aim of improving the services that this business offers since there is a lack of awareness by part of the owners about this topic, a methodology of critical nodes was used which consist of identifying and prioritizing the problems by means of the application of strategies that will minimize the vulnerability of the tourist place regarding its services. With this in mind, the research has as the purpose to diagnose the contribution of the GEPs in the sustainable tourist development of the Ñungañan hostel. This study focuses on the descriptive research in which the criteria of the owners was taken, whose information was raised through ten non-structured interviews, which analyzed and interpreted with the goal of learning about the sustainable activities that they practiced. In agreement with the resulting principles of the business aspect, it can be detailed that the business does not have a manual that contains the policies of the hostel and the personal obligations. There is also a shortage of signaling of routes of evacuation to preserve the integrity of the visitor; regarding the environmental part, the restrooms should count with a system of water saving. That is why realizing a GEP manual is proposed, which will contribute to the betterment of the services of the hostel for a future certification. Therefore, the project has a positive environmental impact because practicing environmentally-friendly activities will achieve the preservation of natural resources.

Keywords: Good Environmental Practices, sustainable tourist development, Ñungañan hostel, certification, tourist activities.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la estudiante Sánchez Aristega Karen Elizabeth Egresada de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, cuyo título versa “Buenas prácticas ambientales y su contribución al desarrollo turístico en la hostería Ñungañan”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

La Maná, febrero 2020

Atentamente,



MSc. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
1. Información General	1
2. Introducción	2
3. Justificación del Proyecto.....	2
4. Beneficiarios del Proyecto	3
4.1. Beneficiarios directos.....	3
4.2. Beneficiarios indirectos.....	3
5. El Problema de Investigación:.....	4
6. Objetivos:	5
6.1. General	5
6.2. Específicos	5
7. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	6
8. Marco Legal	7
9. Marco Teórico	8
9.1. Turismo	8
9.2. Turismo sostenible	8
9.3. Sostenibilidad.....	8
9.4. Desarrollo sostenible.....	9
9.5. Buenas Prácticas Ambientales	10
9.6. Manual de Buenas Prácticas Ambientales	11
9.7. Norma	11
9.8. Normalización.....	11
9.9. Normas ISO	11
9.10. Normas ISO 9001	12

9.11. Norma ISO 14001.....	13
9.12. Calidad.....	13
9.13. Calidad Turística	14
9.14. Certificación	15
9.15. Tipos de Certificadoras de turismo en Ecuador	16
9.16. Aplicación de Norma de Buenas Prácticas Ambientales (BPA)	19
9.17. Evaluación de la Norma	21
10. Hipótesis	22
11. Metodología.....	22
11.1. Tipos de investigaciones.....	22
11.2. Técnicas	22
11.3. Tipos de Métodos	23
11.4. Metodología de Nudos Críticos	24
12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	25
12.1. Diagnóstico del Recinto la Recta de Vélez.....	25
12.1.1. División Política administrativa	25
12.1.2. Límites	25
12.1.3. Ubicación.....	26
12.1.5. Socio Cultural	26
12.1.6. Ecológico Ambiental	29
12.1.7. Económico Productivo	29
12.1.8. Político Administrativo.....	29
12.2. Objetivo 1 Análisis de la situación actual en la hostería Ñungañan en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico para la identificación de problemas.	30
12.2.1. Diagnóstico de la hostería Ñungañan	30
12.2.2. Hostería Ñungañan	30
12.2.4. Matriz FODA.....	34
12.3. Objetivos 2.- Diseño e implementación de estrategias de Buenas Prácticas Ambientales, para el desarrollo turístico sostenible de la Hostería Ñungañan.....	34
12.3.1. Identificación de Nudos críticos	34
12.3.1. Estrategias para Nudos Críticos Norma Smart Voyager Hoteles	34
12.4. Objetivo 3.- Evaluación de la contribución de la Buenas Prácticas Ambientales en la actividad turística.....	36

12.4.1. Resultados de la primera aplicación de la Norma Smart Voyager	36
13. Impactos (técnicos, sociales, ambientales o económicos):.....	40
13.3. Impacto Social	40
13.4. Impacto Económico	40
13.5. Impacto ambiental	40
14. Presupuesto para la propuesta del proyecto:.....	40
15. Propuesta	42
16. Conclusiones y Recomendaciones	71
16.3. Conclusiones.....	71
16.4. Recomendaciones	71
17. Bibliografía.....	71
18. Anexo	75

Índice de Tablas

Tabla 1: Tareas de los objetivos planteados.	6
Tabla 2: Evaluación de la norma	21
Tabla 3: Transportes que circulan por la Recta de Vélez	28
Tabla 4: Estrategias de nudos críticos Norma Smart Voyager Hoteles.....	35
Tabla 5: Presupuesto para la propuesta del proyecto.....	41
Tabla 6: Distribución de habitaciones de la hostería.	77
Tabla 7: Platos que se ofertan en la hostería.....	78
Tabla 8: Bebidas	78
Tabla 9: Flora.....	79
Tabla 10: Fauna	79
Tabla 11: Dimensión de lineamientos estratégicos	80
Tabla 12: Dimensión protección y conservación ambiental.....	80
Tabla 13: Calificación Dimensión de seguridad.....	81
Tabla 14: Calificación dimensión Desarrollo Socioeconómico	82
Tabla 15: Calificación Dimensión Calidad del Servicio	82
Tabla 16: Matriz FODA.....	83
Tabla 17: Ámbito Empresarial Aplicación de norma Smart Voyager.....	84
Tabla 18: Ámbito ambiental aplicación de la norma Smart Voyager	88
Tabla 19: Género	92
Tabla 20: Resultados Pregunta n°1	92
Tabla 21: Resultados Pregunta n°2.....	93
Tabla 22: Resultados Pregunta n°3.....	94
Tabla 23: Resultados Pregunta n°4.....	94
Tabla 24: Resultados Pregunta n°5.....	95
Tabla 25: Resultados Pregunta n°6.....	96
Tabla 26: Resultados Pregunta n°7.....	96

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dimensiones de la norma Smart Voyager Hospedaje.....	36
Gráfico 2: Cumplimiento de las dimensiones.....	37
Gráfico 3: Dimensiones de la norma Smart Voyager.....	38
Gráfico 4: Cumplimiento de la norma Smart Voyager.....	39
Gráfico 5: Dimensión de lineamientos estratégicos	80
Gráfico 6: Dimensión protección y conservación ambiental.....	81
Gráfico 7: Dimensión seguridad.....	81
Gráfico 8: Dimensión desarrollo socioeconómico	82
Gráfico 9: Dimensión calidad de servicio	82
Gráfico 10: Género	92
Gráfico 11: Resultados Pregunta n°1.....	93
Gráfico 12: Resultados Pregunta n°2.....	93
Gráfico 13: Resultados Pregunta n°3.....	94
Gráfico 14: Resultados Pregunta n°4.....	95
Gráfico 15: Resultados Pregunta n°5.....	95
Gráfico 16: Resultados Pregunta n°6.....	96
Gráfico 17: Resultados Pregunta n°7.....	96

Índice de Anexos

Anexo 1: Hoja de vida de la autora	75
Anexo 2: Hoja de vida de la tutora	76
Anexo 3: Tabla de distribución de habitaciones.....	77
Anexo 4: Tabla de platos que ofrece la hostería.....	78
Anexo 5: Bebidas que se ofertan en la hostería Ñungañan.	78
Anexo 6: Tabla de especies de flora.....	79
Anexo 7: Tabla de especies de fauna.....	79
Anexo 8: Tabla y gráfico de Dimensión lineamientos estratégicos	80
Anexo 9: Tabla y grafico dimensión protección.....	80
Anexo 10: Tabla y gráfico de dimensión de seguridad.	81
Anexo 11: Tabla y gráfico dimensión de desarrollo.....	82
Anexo 12: Tabla y grafico dimensión calidad de servicio	82
Anexo 13: Tabla de matriz FODA.....	83
Anexo 14: Tabla de priorización de nudos críticos ámbito empresarial.	84
Anexo 15: Tabla de priorización de nudos ámbito ambiental.	88
Anexo 16: Modelo de ficha de satisfacción.....	91
Anexo 17: Gráficos y Tablas aplicación de ficha de satisfacción	92
Anexo 18: Ubicación de señalética.....	97
Anexo 19: Ubicación de rótulo del área hospedaje	98
Anexo 20: Diseño rótulo de información acerca del ahorro de agua	98

1. Información General

Título del Proyecto:	“Buenas Prácticas Ambientales y su contribución al desarrollo turístico en la Hostería Ñungañan cantón Pujilí”
Fecha de inicio:	Abril 2019
Fecha de finalización:	Febrero 2020
Lugar de ejecución:	Recinto La Recta de Vélez, Parroquia Tingo La Esperanza, Cantón Pujilí
Facultad que auspicia	Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales
Carrera que auspicia:	Ecoturismo
Equipo de trabajo:	Autora: Karen Elizabeth Sánchez Aristega Tutora: Ing. Mg. Diana Paola Salazar Andrade Diseñador. Jefferson Marcillo
Proyecto de investigación vinculado:	Rutas Turísticas Alternativas para el cantón La Maná
Área de Conocimiento:	Servicios
Línea de investigación:	Planificación y Gestión del Turismo Sostenible.
Sub líneas de investigación de la Carrera:	Gestión de Turismo Sostenible.

2. Introducción

Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) contribuyen a la conservación y correcta gestión de los recursos existentes en este lugar, es una herramienta que permitirá adoptar acciones correctas para alcanzar el turismo sostenible por medio de la normativa de BPA para saber si cumple con la norma y poder realizar los cambios necesarios para un futuro alcanzar una certificación.

La presente investigación pretende compartir conocimientos y fomentar buenas prácticas ambientales y sostenibles para la mejora, protección y cuidado del ambiente, aplicados dentro de la Hostería Ñungañan, la cual se encuentra ubicada en el recinto Recta de Vélez perteneciente al cantón Pujilí.

Los beneficiarios dentro del proyecto serán los propietarios del establecimiento y los turistas que recibe el establecimiento turístico, con el fin de que los involucrados se beneficien económicamente por medio de la actividad turística sostenible.

3. Justificación del Proyecto

En los últimos años el turismo ha ido creciendo siendo una de las principales fuentes de ingresos económicos a nivel mundial, a pesar de ser conocida como la industria sin chimeneas, genera impactos.

Actualmente el ámbito ambiental es uno de los principales temas de discusión a nivel mundial ya que las malas acciones han llevado a grandes consecuencias que afectan al ser humano y que son provocadas por el mismo, enfocándose siempre de manera directa en el eje económico y dejando de lado la parte social siendo los tres ejes fundamentales dentro de la aplicación de la Norma de Buenas Prácticas Ambientales (BPA)

Las Buenas Prácticas Ambientales son normas que permiten generar cambios en los hábitos de consumo y estilos de vida, las buenas prácticas están presentes dentro de los valores y comportamientos que existen en la vida cotidiana ya que fomenta cultura y respeto al ambiente e involucra a la sociedad el aprendizaje del mismo, las BPA permitirá mejores medidas y alternativas de consumo de los recursos.

A nivel Nacional se han realizado proyectos que van de la mano con el turismo y la aplicación de normas en el área ambiental, las BPA son unas de las más aplicadas ya que se implementan o ejecutan dentro del ámbito turístico (siendo aplicado en gran porcentaje en el sector hotelero).

El presente proyecto se desarrollará dentro de la hostería Ñungañan “Nuestro Camino”, perteneciente al cantón Pujilí, a pesar que se realizan prácticas sostenibles dentro de la hostería no se lleva el control de las actividades por ende se vio la necesidad de aplicar la normativa de BPA por el desconocimiento de ciertos criterios que tienen de estas, las mismas que contribuirán al desarrollo turístico, económico, ambiental y social del lugar, esperando reducir costos e índices de contaminación dentro de la hostería.

Los propietarios de la hostería serán los principales beneficiarios ya que el proyecto contribuirá al desarrollo turístico del lugar, generando fuentes de empleos para los habitantes que existen dentro del sector.

4. Beneficiarios del Proyecto

4.1. Beneficiarios directos

3 propietarios del establecimiento son los beneficiarios directos ya que al momento de aplicar la norma de BPA permite ahorrar recursos, por lo tanto, los gastos dentro de la hostería disminuirán y elevarán la calidad del servicio haciendo más sostenible cada una de las actividades.

136 habitante del Recinto Recta de Vélez que se encuentran alrededor del establecimiento generan ingresos por medio de los pequeños emprendimientos que realizan desde casa.

2400 turistas anuales serán beneficiados ya que ingresan a esta zona recreativa y les permite consumir los servicios que brinda la hostería, por lo tanto, podrán recibir un mejor servicio de calidad y calidez realizando actividades más sostenibles y confortables

4.2. Beneficiarios indirectos

1 Operadora turística que se encuentra en el cantón La Maná, ya que los turistas contratan los servicios para recibir un producto diversificado.

Las cooperativas de buses Cotopaxi, Ciro, Ambato, La Maná y Rio San Pablo junto con la cooperativa de camionetas de fletes, estos transportes se encargarán de movilizar a los turistas a la hostería.

5. El Problema de Investigación:

En Ecuador la actividad turística es una alternativa que se ha desarrollado en los últimos años, convirtiéndose en un gran recurso socioeconómico para el país, según el Ministerio del Turismo (Mintur) en el año 2018 la balanza turística creció con relación al 2017 y reflejo un saldo positivo por \$2.392,1 millones de dólares.

Si bien se sabe que el turismo es una de las actividades más limpias que existe en la actualidad, pero por el inadecuado manejo de los recursos se ha visto afectada esta actividad, causando daños principalmente en el ambiente, alrededor del mundo y en Ecuador se encuentran organizaciones que trabajan en la preservación y el cuidado del ambiente a través de diversos programas, entre ellos la norma de Buenas Prácticas Ambientales (BPA).

Las BPA son normas de regularización que se basan en los tres ejes fundamentales de la sostenibilidad (económico, social y ambiental), las cuales permiten a un lugar ser evaluado dependiendo sus servicios y enfoques. Sin embargo, el desconocimiento y el poco interés han causado que varios establecimientos de servicios turísticos no practiquen estas normas, cuyos beneficios son mejorar la calidad de servicios, ahorros e ingresos económicos.

Dentro de la provincia de Cotopaxi se han registrado capacitaciones sobre las BPA, sin embargo, se habla más sobre el criterio ambiental (la concientización ambiental y manejos de desechos sólidos), dejando en desconocimiento sobre la parte social y económica, dichas capacitaciones se realizan en cantones de mayor dimensión, es decir que existe un porcentaje alto en desconocimiento sobre las Buenas Prácticas Ambientales.

En el cantón Pujilí se realiza turismo como una alternativa para generar ingresos económicos y dinamizar la economía del lugar, la aplicación de BPA permite mejorar el desarrollo de las actividades en el turismo, obtiene beneficios tales como: (ahorro de recursos, aumento de ingresos económicos, mejorar la imagen de la empresa, vinculación con la comunidad entre otros), pero el poco interés y el desconocimiento de las normas sobre todo de los beneficios, hace que las personas no obtén por esta alternativa sostenible, en el recinto la Recta de Vélez

parroquia El Tingo perteneciente al cantón Pujilí existe la Hostería “Ñungañan” cuyo objetivo es realizar prácticas que sean amigables con el ambiente.

Dentro de la hostería Ñungañan se realizan algunas prácticas sostenibles, con mayor porcentaje en el eje ambiental y dejando de lado el eje social y económico, el mal manejo de las actividades turísticas se da por el desconocimiento de las BPA por parte de los Propietarios y los turistas que visitan el establecimiento, las buenas prácticas permiten que la sociedad se involucre y obtenga beneficios como empleos dentro de la hostería, mejore su estabilidad económica, entre otros, los cuales son factores importantes para garantizar el equilibrio del desarrollo sostenible..

Es necesario implementar BPA en el turismo para fortalecer el desarrollo económico y social, garantizando la protección de los recursos naturales y culturales y conservando su patrimonio para el disfrute y aprovechamiento sostenible de futuras generaciones. Obteniendo beneficios como mejorar la calidad de los servicios, realizar mejores prácticas sostenibles, incrementar la demanda turística, ahorros de recursos y reducción de los impactos que puede causar el turismo dentro de la hostería.

6. Objetivos:

6.1. General

- Diagnosticar la contribución de las Buenas Prácticas Ambientales en el desarrollo turístico sostenible de la hostería Ñungañan.

6.2. Específicos

- Analizar la situación actual en la Hostería Ñungañan en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico, para la detección de problemas.
- Diseñar e implementar estrategias de Buenas Prácticas Ambientales, para el desarrollo turístico sostenible de la hostería.
- Evaluar la contribución de la Buenas Prácticas Ambientales en la actividad turística con la finalidad del mejoramiento de los servicios en la hostería.

7. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Tabla 1: Tareas de los objetivos planteados.

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (TÉCNICAS E INSTRUMENTOS)
Analizar la situación actual en la hostería Ñungañan en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico.	<ul style="list-style-type: none"> *Revisión de información secundaria *Reunión con los propietarios de la hostería. *Elaboración de instrumentos de entrevistas. *Entrevista con los propietarios *Determinación de infraestructura, servicios turísticos, políticas, reglamentos. *Verificación de las actividades turísticas que realizan en el lugar en los ámbitos ambiental (energía, biodiversidad, aire, agua, contaminación y desecho, ruido y suelos), social-económico (comunidad y patrimonio), se implementara el ámbito de seguridad (personal, instalaciones, catástrofes y accidentes y señalética) y calidad de servicios (insumos, personal, alimentos y bebidas, instalaciones y servicio). Estas dimensiones serán aplicadas para todas las áreas de la hostería. *Sintetización de la información (Matriz FODA) 	Línea base en los diferentes ámbitos	<ul style="list-style-type: none"> *Cuestionario con preguntas estructuradas *Norma Smart Voyager Express (hospedaje) *Método sintético *Método analítico
Diseñar e implementar estrategias de Buenas Prácticas Ambientales, para el desarrollo turístico sostenible	<ul style="list-style-type: none"> *Identificación de variables y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito en base al diagnóstico. *Planteamiento de Estrategias considerando los nudos críticos y criterios de sostenibilidad ambiental, social y económico. *Selección de las BPA para su aplicación. *Implementación de algunas BPA (en base a los nudos críticos) 	Manual de Buenas Prácticas Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> Norma Smart Voyager Express (hospedaje) *Check list *Método analítico *Metodología de nudos críticos.
Evaluar la contribución de la Buenas Prácticas Ambientales en la actividad turística	<ul style="list-style-type: none"> *Determinación del grado de influencia a que tuvo la implementación de estrategias en el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental. 	Indicadores de cumplimiento. % de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Norma Smart Voyager Express (hospedaje) -Método analítico

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

8. Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Sección segunda

Ambiente sano

Art.14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 13)

Capítulo séptimo

Derecho a la naturaleza

Art.71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observarán los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda.

El estado incentivará a las personas naturales o jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 33)

9. Marco Teórico

9.1. Turismo

Es la actividad que permite que una persona se traslade de un lugar a otro fuera de la zona de residencia, teniendo una estadía por más de 24 horas, satisfaciendo los motivos de viaje que tuvo el turista.

Actividad humana que conlleva el deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal. Los desplazamientos humanos le ceden al turista la posibilidad de deleitarse en su travesía de numerosos paisajes (Guerrero & Ramos, 2014, págs. 32-33)

9.2. Turismo sostenible

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (Organización Mundial del Turismo, 2012)

El equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, sociales, culturales y naturales de un destino frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que en la sociedad o en el medio ambiente se pueden causar. (Lalangui, Espinoza, & Pérez, 2017)

9.3. Sostenibilidad

Satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las del futuro, manteniendo una estabilidad entre el ámbito social, económico y ambiental, para garantizar mejor calidad de vida en el futuro.

Pretende movilizar la responsabilidad colectiva para hacer frente al conjunto de graves problemas y desafíos a los que se enfrenta la humanidad, apostando por la cooperación y la defensa del interés general. (Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), 2014)

9.3.1. Ejes de la sostenibilidad

9.3.1.1. Sostenibilidad Ambiental: Es el equilibrio que se genera a través de la relación armónica entre la sociedad y la naturaleza que la rodea y de la cual es parte. Implica lograr

resultados de desarrollo sin amenazar las fuentes de nuestros recursos naturales y sin comprometer los de las futuras. Generaciones. (Díaz & León, 2019, pág. 342)

9.3.1.2. Sostenibilidad económica: El sistema produce una rentabilidad razonable y estable a través del tiempo, para el que la maneja, haciéndola atractiva a continuar con dicho manejo por más tiempo.

9.3.1.3. Sostenibilidad social: La forma de manejo y la organización social permiten un grado aceptable de satisfacción de las necesidades de la población involucrada. (Cabrera, 2017)

9.4. Desarrollo sostenible

“El desarrollo sostenible se define como aquel que “atiende las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”. (Rivas & Magadán, 2012)

“El estudio del desarrollo sostenible implica una mirada sistémica que incluya las dimensiones económica, política y social; de tal manera que responda a las condiciones históricas y culturales de los contextos que están siendo objeto de estudio”. (Ramírez, 2014)

9.4.1. Objetivos del desarrollo sostenible

En el año 2015 líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una agenda de desarrollo sostenible 2030.

1. Fin de la pobreza
2. Hambre cero
3. Salud y bienestar
4. Educación de calidad
5. Igualdad de género
6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico
9. Industria, innovación e infraestructura
10. Reducción de las desigualdades
11. Ciudades y comunidades sostenibles
12. Producción y consumo responsables

13. Acción por el clima
14. Vida submarina
15. Vida de ecosistemas terrestres
16. Paz, justicia e instituciones sólidas
17. Alianzas para lograr los objetivos (Organización de las Naciones Unidas, 2015)

9.5. Buenas Prácticas Ambientales

Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA), son un conjunto de normas prácticas establecidas con el fin de disminuir impactos negativos y generar cambios en el ámbito de consumo dentro de un lugar, servicio, producto, enfocándose en los tres ejes fundamentales de la sostenibilidad: económico, social y ambiental.

Las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de la operación turística. Éstas se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas. Su adopción y aplicación beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento y a la comunidad. (Rainforest Alliance, 2008)

9.5.1. Beneficios de Buenas Prácticas Ambientales

- Proteger y mejorar el ambiente.
- Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- Establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- Poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad.
- Lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- Captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación turística.
- Mejorar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente).
- Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.

- Concienciar a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero para todos. (Rainforest Alliance, 2008)

9.6. Manual de Buenas Prácticas Ambientales

“Es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica y los procedimientos”. (Vivanco, 2017)

Permite a un establecimiento, empresa u organización a partir de la aplicación de la norma de BPA diseñar y crear estrategias para el mejoramiento de las actividades y servicios que realiza el establecimiento con el fin de generar ahorros y de realizar prácticas sostenibles para el desarrollo del mismo.

9.7. Norma

Una norma (o estándar) es un documento formal que contiene las especificaciones técnicas u otros criterios que se utilizaran como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales o productos, procesos o servicios cumplen con requisitos específicos. (Balagué & Saarti, 2014, pág. 7)

9.8. Normalización

“Es una actividad colectiva encaminada a dar soluciones a situaciones repetitivas, que provienen principalmente del ámbito científico o técnico; requiere de consenso y consiste en el desarrollo, la difusión y la aplicación de normas”. (Balagué & Saarti, 2014)

9.9. Normas ISO

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país. La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. (Normas ISO, 2002)

Las normas ISO se constituyen en una serie de Estándares que podemos agrupar por familias, según los distintos aspectos relacionados con la calidad. Aunque existen más de 18000 normas publicadas por ISO vamos a resaltar las más importantes en cuanto a su aplicación y relevancia de los sectores.

Así podemos clasificar las normas según el siguiente criterio:

- Normas relacionadas directamente con la calidad.
- Normas Relacionadas con la calidad en el Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- Normas relacionadas con la Gestión de la Seguridad.
- Normas relacionadas con la Calidad en la Investigación y Desarrollo. (Normas ISO, 2019)

9.10. Normas ISO 9001

Especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales, su objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad eficaz, para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades del cliente. (Ortiz, 2016)

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos

- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones. (Secretaría General ISO, 2015)

9.11. Norma ISO 14001

Esta norma toma como referencia las normas ISO de calidad, pero evidentemente, recoge los aspectos técnicos y las áreas de influencia del medio ambiente.

Así nace la serie de normas ISO 14001, como fruto del consenso general con el que pretende facilitar la mejora de los resultados medioambientales de una organización.

Esta norma internacional ISO 14001 se aplica a cualquier organización que desee:

- Implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión medioambiental.
- Asegurarse de su conformidad con su política medioambiental declarada.
- Demostrar a terceros tal conformidad.
- Procura la certificación/registro de su sistema de gestión medioambiental por una organización externa.
- Llevar a cabo una autoevaluación y una autodeclaración de conformidad con esta norma internacional. (Pousa, 2006)

9.11.1. Características de ISO 14001

- Es de carácter voluntario
- Puede aplicarse todo tipo y tamaño de empresa.
- Establece una metodología de gestión basada en una mejora continua.
- No define requisitos legislativos, ni estándares medioambientales.
- Es susceptible de certificarse.
- Definición de una política medioambiental.
- Implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA). (Pousa, 2006)

9.12. Calidad

Es satisfacer sistemáticamente las necesidades subjetivas y objetivas de la Población meta, integrando en la Gestión de Recursos Humanos:

- Formación permanente y oportuna del personal

- Intra-comunicación adecuada
- Participación de todos los actores involucrados
- Identificación de procesos y sus oportunidades de mejoría permanente.

La calidad debe ser bien comprendida para ser bien administrada. Si la organización la considera un criterio indispensable para el éxito, ello permitirá:

- Reducir los desperdicios de energías y materiales
- Mejorar la rentabilidad (el aprovechamiento del tiempo)
- Responder a las aspiraciones de usuarios o clientes (beneficiarias/os, grupo meta)
- Asegurar una demanda constructiva. (Montaño, 2016)

9.13. Calidad Turística

En el sector turístico en general, la aplicación de la calidad se ha asociado con cualquier esfuerzo de mejora, y en algunos momentos, no ha estado centrado en la satisfacción del cliente como eje principal. En el sector turístico y hostelero que nos ocupa, se entiende que la búsqueda de la calidad se convierte en un eje importante para ser más competitivos, incrementar los beneficios, y conseguir responder a las nuevas exigencias y expectativas de los clientes.

En la búsqueda de nuevos modelos de desarrollo turístico, orientaciones como las que se basan en la contemplación de la han primado distintas puede abordarse, como calidad integral en su sentido más amplio la calidad, la sostenibilidad, la accesibilidad y la innovación. Con respecto al criterio de la calidad, también se contempla con distintos enfoques, puede centrarse en los establecimientos turísticos, en los destinos turísticos y puede abordarse, como calidad integral en su sentido más amplio.

De manera general, la política de calidad turística por parte de las instituciones y empresas implicadas, les permite diferenciarse y ganar la confianza de los consumidores frente a otros que no han desarrollado estos mecanismos de mejora. La consecución de un distintivo de calidad (sistemas de certificación de calidad y buena gestión), es siempre una estrategia muy recomendable y oportuna para la captación de los nuevos segmentos de demanda cada vez más exigentes y sensibles. (González, 2017)

9.13.1. Coste de medición y mejora de calidad

El coste de medición de la calidad hace referencia al gasto de las empresas para desarrollar las diferentes acciones de calidad, tanto el coste de producir con calidad como lo que cuesta solventar los errores cometidos, todo ello adaptado a las particularidades de cada empresa u organización. (González, 2017)

9.14. Certificación

“La certificación consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajuste a determinadas especificaciones técnicas o requisitos establecidos en una norma u otro documento normativo, con la expedición de un acta de manifiesto del cumplimiento de dicha conformidad”. (Sánchez, 2015, págs. 14-15)

9.14.1. Tipos de certificaciones

- **Certificación voluntaria:** Es realizada por entidades reconocidas como independientes de las partes interesadas para asegurar que un producto, proceso o servicio, está de acuerdo con una serie de normas.
- **Certificación no voluntaria:** Es llevada a cabo por la propia Administración u Organismos autorizados por esta, se utiliza para asegurar que los productos cumplen una serie de requisitos mínimos que garantizan la salud de los consumidores y no causan daño al ambiente. (Sánchez, 2015)

9.14.2. Beneficios de realizar certificación según Normas ISO

- Organización interna: la información fluye de un área a otra fácilmente. Los problemas que dificultan el tráfico de la información, llegan a ser identificados, tratados e incluso eliminados.
- Mejor rendimiento en las actividades: ayuda a los administradores a aumentar el rendimiento de la organización, tanto interna como en la relación con los competidores. Las actividades clave de la organización, son controladas y los resultados aparecen en el corto, mediano y largo plazo.

- Mejor rendimiento en aplicaciones comerciales: la certificación ISO, mejora la reputación de la marca, ya que demuestra que la organización está comprometida con las normas internacionales reconocidas, y con la mejora continua.
- Economía y reducción de residuos: la gestión de materiales y la eficiencia de la producción, traen beneficios financieros. Con el control de las no conformidades, la organización reduce los residuos.
- Aumento de la satisfacción del cliente: la norma ISO establece un requisito para la satisfacción del cliente, asegurando que sus necesidades son consideradas y tenidas en cuenta. Así, la organización mejora la calidad y cumple con las expectativas de los clientes.
- Mayor control de la administración de las organizaciones y de los accionistas: la norma propone a la organización, anticipar los problemas que se pueden producir en los procesos. Esto permite a la Alta Dirección, tener una visión previa de los posibles fallos y proponer soluciones antes de que se presenten. (ISO, 2019)

9.15. Tipos de Certificadoras de turismo en Ecuador

9.15.1. Calidad Turística Q

Es un reconocimiento que otorga el Municipio a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014)

Requisitos para participar:

- Cumplir con la normativa nacional y local vigentes de acuerdo al tipo de actividad turística.
- Contar con el registro turístico y constar como activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito.
- Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) vigente o demostrar estar en proceso efectivo de licenciamiento.
- Llenar formulario de aplicación y remitir al correo electrónico distintivoq@quito-turismo.gob.ec.

Distintivo Q

La distinción Q de Calidad es indicativo de que el establecimiento sigue una serie de procedimientos escritos y formalizados que ayudan, por una parte, a medir la calidad de sus servicios con respecto a la norma, y por otra, a satisfacer a los clientes y a planificar y llevar a cabo las estrategias de mejora continua que considere necesarias para conseguir la excelencia del producto y, por tanto, mejorar su competitividad. Por otra parte, se utiliza “Q” como instrumento de promoción y comercialización, permitiendo una nueva visión del establecimiento como un “todo”. (Hernández, Mondéjar, Ortega, & Pérez, 2012)

9.15.2. QUALITUR

Para el desarrollo de sus actividades, la Corporación QUALITUR actúa a través de Unidades Ejecutoras en Guayaquil y Quito.

El objetivo general de QUALITUR es elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos, a través de la ejecución de actividades como investigación, análisis, certificación, evaluación, capacitación, emprendimiento de programas y proyectos de desarrollo.

Específicamente QUALITUR realiza las siguientes actividades:

- a. Administrar y gestionar procesos de certificación;
 - b. Apoyar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico y otros sectores productivos en los cuales se demande la certificación;
 - c. Verificar la conformidad de la competencia de las personas para desempeñar un determinado trabajo;
 - d. Impulsar la certificación de hombres y mujeres;
 - e. Certificar la competencia laboral de personas usando como normas de referencia aquellas establecidas por el INEN, por el sector empresarial o por el propio Organismo;
 - f. Realizar investigación y desarrollo de temas concernientes con la calidad y la certificación, así como con la profesionalización de recursos humanos.
 - g. Impulsar, por su propia cuenta o en relación con terceros, la adopción de prácticas de mejoramiento de organizaciones, mediante acciones de consultoría, auditoría y asesoría.
- (Qualitur , 2008)

9.15.3. TOURCERT

El sistema de certificación TourCert apoya a las empresas turísticas en su camino hacia una economía sostenible, hace transparente sus aportes a la sostenibilidad, enraíza de manera sistemática los objetivos sociales y ambientales en la actividad empresarial principal, sensibiliza a los colaboradores, los hace partícipes y promueve un proceso continuo de mejoras. (TourCert, 2017)

- Asesora y acompaña a empresas y destinos turísticos en la implementación de prácticas comerciales sostenibles y exitosas.
- Califica a través de asesorías, seminarios y cursos de capacitación en línea, los mismos que proporcionan un conocimiento especializado sobre el Turismo Sostenible.
- Certifica y otorga el sello para la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial en el turismo. Como punto de partida, otorga también la distinción TourCert Check. (Tourcert, 2019).

9.15.4. Smart Voyager

La Norma Smart Voyager Express tiene la finalidad de encaminar a los establecimientos de servicio turístico, hacia acciones de buenas prácticas de turismo sostenible. Fue creada por la Fundación Conservación & Desarrollo (C&D) para atender a propietarios de medianos y pequeños hoteles y sitios de hospedaje eco-amigables (eco-lodges) así como a establecimientos de alimentos y bebidas (restaurantes – bares) que no siempre están en la capacidad de realizar cambios extremos en sus operaciones que demanden grandes inversiones.

Ya son 225 los establecimientos en la ciudad de Quito y de la provincia de Pichincha que han sido verificados con Smart Voyager Express dentro del programa Distintivo Q de la Empresa Metropolitana de Turismo de Quito y el Gobierno Provincial de Pichincha

Los establecimientos que obtengan más del 80% en su verificación obtienen el sello “Q” y los beneficios que incluye este reconocimiento como: apoyo en la gestión empresarial, promoción en web y viajes de prensa, en redes sociales, en ferias nacionales e internacionales, capacitación y asistencia técnica. (Smart Voyager, 2019)

9.16. Aplicación de Norma de Buenas Prácticas Ambientales (BPA)

Las BPA contribuyen al desarrollo, disminución de gastos y mejoramiento de un establecimiento, se aplicó la normativa de BPA en la hostería Ñungañan con el fin de buscar mejoras para el establecimiento pensando en una futura certificación, la norma aplicada corresponde a Smart Voyager Express, que también es utilizada por la empresa Quito Turismo para certificar hoteles.

9.16.1. Objetivo de la Norma

El objetivo de la Norma Smart Voyager Express – Hospedaje – es dotar a los operadores turismo receptivo - de los parámetros sociales, ambientales y de buenas prácticas que les permitan incorporar un nuevo modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible y que sea la base para incorporarse posteriormente a la obtención de la Certificación “Smart Voyager Certified”. (Smart Voyager, 2013)

9.16.2. Estructura de la Norma

Para la evaluación del cumplimiento por parte de las operadoras del modelo propuesto, la presente norma se divide en cinco dimensiones a través de las cuales las operaciones de hospedaje son evaluadas de acuerdo a diversos criterios, los mismos que son aquellos aspectos que se deben cumplir para prestar un servicio integral y sostenible. Los criterios a su vez están conformados por una serie de indicadores que establecen el desempeño específico de la empresa en cada uno de los criterios y dimensiones. (Smart Voyager, 2013)

9.16.3. Dimensiones

La presente norma se divide en cinco dimensiones:

9.16.3.1. Lineamientos Estratégicos

Las operaciones turísticas de tierra (hospedaje) deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico, con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos. (Smart Voyager, 2013)

9.16.3.2. Protección y Conservación Ambiental

Las actividades turísticas deben minimizar los impactos sobre el medioambiente a la vez que realizan la intervención en el entorno. La presente dimensión agrupa a los siguientes criterios:

- Consideraciones Generales
- Energía
- Biodiversidad
- Aire
- Agua
- Contaminación y Desechos
- Ruido
- Suelos. (Smart Voyager, 2013).

9.16.3.3. Desarrollo Socioeconómico

Las actividades turísticas deben promover un modelo productivo inclusivo con las comunidades y asegurar el desarrollo sostenible de la localidad, insertando un marco de respeto a la diversidad. En esta dimensión se consideran los siguientes criterios:

- Comunidad
- Patrimonio. (Smart Voyager, 2013).

9.16.3.4. Seguridad

La empresa debe asegurar que todas las personas involucradas en la cadena de valor realicen sus actividades en un ambiente seguro, minimizando el riesgo de accidentes. La dimensión considera los siguientes criterios:

- Personal
- Instalaciones
- Catástrofes y accidentes
- Señalética. (Smart Voyager, 2013).

9.16.3.5. Desarrollo Socioeconómico

La empresa debe brindar una atención con parámetros de excelencia, independientemente del lugar en el que opere o del tamaño de su actividad. Esta dimensión se subdivide en los siguientes criterios:

- Insumos
- Personal
- Alimentos y Bebidas
- Instalaciones
- Servicio. (Smart Voyager, 2013).

9.17. Evaluación de la Norma

Para la evaluación de la Norma se ha definido una escala por medio de la cual el evaluador podrá calificar al operador. Con la finalidad de evitar subjetividades en el cumplimiento y calificación de la Norma, la misma se valora de acuerdo al cumplimiento o no de los parámetros e indicadores propuestos. (Smart Voyager, 2013).

Tabla 2: Evaluación de la norma

Escala	Valor	Descripción
Cumple	1	La empresa evaluada cumple con la totalidad del indicador.
Cumple parcialmente	0,5	La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.
No cumple	0	La empresa no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar sus modelos de gestión.
No Aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Fuente: Smart Voyager, (2013)

Elaborado por: Karen Sánchez A.

10. Hipótesis

Las buenas prácticas ambientales contribuyen al desarrollo del turismo en la hostería Ñungañan, mejorando la calidad de los servicios para la satisfacción de necesidades de los turistas que visitan el lugar, promoviendo la conservación del patrimonio natural y cultural.

11. Metodología

11.1. Tipos de investigaciones

11.1.1. Investigación bibliográfica

Se realizó la búsqueda de información secundaria sobre la implementación de Buenas Prácticas Ambientales (BPA), normas, procesos de auditorías, en el ámbito de desarrollo turístico y sostenibilidad, por medio de las siguientes fuentes: libros, tesis, páginas webs oficiales, revistas, documento y artículos científicos que permitieron sustentar la investigación a realizarse y tomar decisiones.

11.1.2. Investigación de campo

Se ejecutaron 10 salidas de campo aproximadamente, que permitieron levantar información primaria, por medio de entrevistas a los propietarios de la hostería, observación de cada una de las áreas a evaluarse, check list de la aplicación de la norma de BPA para la verificación del cumplimiento de parámetros que determinarán situaciones, actividades y problemáticas que existen dentro del lugar de estudio.

11.2. Técnicas

11.2.1. Observación

Esta técnica ayudó a la verificación de las actividades y situaciones que estén afectando a la hostería en el desarrollo de las actividades.

11.2.2. Entrevistas

Se realizó 10 entrevistas a los propietarios de la hostería con el fin de recopilar información primaria para identificación de las características principales de las actividades que se desarrollan dentro de las áreas de estudio.

11.2.3. Check list

Permitió verificar las actividades que se realizaban dentro de la hostería bajo parámetros de sostenibilidad, con el fin de analizar la viabilidad de la implementación de BPA en el lugar posteriormente a la aplicación de la norma. En base a los parámetros con bajo cumplimiento se tomarán acciones correctivas.

11.3. Tipos de Métodos

11.3.1. Método descriptivo

Este método permitió describir las características de los servicios que oferta la hostería con el fin de determinar cuál de estas actividades es más utilizada por los turistas.

11.3.2. Método sintético

Se procesó la información primaria levantada en el sitio de estudio a través de encuestas, entrevistas y observación.

11.3.3. Método analítico

Se seleccionó la norma para la aplicación de calificación dentro de la hostería donde se pudo comprobar la viabilidad de aplicar o realizar un proceso de certificación dentro de un establecimiento turístico, se lo realizó por medio de trabajo de campo, observación, check list. Una vez aplicada la norma permitió el diseño e implementación de estrategias por medio de la priorización de nudos críticos el cual permite evaluar la contribución de las BPA en la actividad turística.

11.4. Metodología de Nudos Críticos

11.4.1.1. Nudos Críticos

Esta metodología es un sistema de calificación que fue desarrollado por la Escuela Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), es aplicable por medio de la herramienta MASTER, sin embargo, esta vez se realizó el estudio con la Smart Voyager Hospedaje, ya que fue el sistema de calificación que se escogió desde el inicio de la investigación.

11.4.1.2. Definición de variables de Nudos Críticos

Para la priorización es importante establecer una tabla de variables que permiten identificar los nudos críticos con mayor índice de ineficiencia y que nudos necesita una acción inmediata.

Dificultad: corresponde al impedimento de conseguir o lograr una acción, son los obstáculos o inconvenientes económicos que existen dentro de los ejes de sostenibilidad. Para esta investigación se determinó que responderá la siguiente pregunta: ¿Qué tan difícil y costoso es implementar una solución u acción a un problema?

- Para 1 criterio bajo, ya que la acción es fácil y necesita pocos recursos económicos.
- Para 2 criterio medio ya que la acción o solución necesita conocimiento técnico y recursos económicos.
- Para 3 criterio alto, la acción implementada tiene un mayor impacto, el efecto positivo involucra a la empresa, trabajadores y clientes.

Impacto: son las consecuencias que se dan por el proceso de intervención en este caso del entorno empresarial y natural las cuales son medidas a través de indicadores, para constatar el grado en que se alcanzó los objetivos planteados. Para esta investigación se entendió como el posible impacto que puede ocasionar una solución al nudo identificado ¿Qué tan beneficioso es implementar una acción?

- Para 1 criterio bajo, la acción implementada tiene menor impacto, su efecto positivo repercute a la empresa.
- Para 2 criterio medio. La acción tiene un mayor impacto su efecto positivo involucra a empresa, trabajadores y puede ser fácil de replicar a la comunidad.

- Para 3 criterio alto la acción tiene mayor impacto, el efecto positivo involucra a la empresa, empleados, la comunidad y a los clientes.

Duración: es el tiempo que se necesita para que las soluciones y acciones implementadas proyecten el resultado real. En esta investigación se responde a la siguiente pregunta ¿Cuánto tiempo se tomará para implementar una acción?

- Para 1 criterio a corto plazo, la acción requiere un máximo de tres meses para la implementación.
- Para 2 criterios a mediano plazo, la acción requiere entre seis y 12 meses para la implementación.
- Para 3 criterios a largo plazo, la acción requiere de un año o más para su implementación.

12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

12.1. Diagnóstico del Recinto la Recta de Vélez

12.1.1. División Política administrativa

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Pujilí

Parroquia: El Tingo

Recinto: La Recta de Vélez

12.1.2. Limites

Norte: Guayacán

Sur: El Progreso

Este: Recinto El Oriente

Oeste: Rio Pívalo

12.1.3. Ubicación

El Recinto La Recta de Vélez se encuentra ubicado en los bajos de la cordillera Ñungañan, El Tingo, pertenecientes al cantón Pujilí, tiene un clima subtropical, se puede cultivar frutos de la costa, sierra y oriente. El sector es caracterizado por ser una zona agrícola y ganadera ya que la mayoría de sus pobladores se dedican a estas actividades, sin embargo, existen personas que han optado por la actividad turística.

12.1.4. Vías de acceso

La Maná – Latacunga

Ubicado a 10 km del cantón La Maná y a 21 Km de la Parroquia el Tingo

12.1.5. Socio Cultural

12.1.5.1. Historia

El Recinto la Recta de Vélez se inició aproximadamente unos 100 años atrás, la denominación de su nombre de Vélez se da en honor a un señor del mismo apellido, a inicio los moradores le decían “Recta de Vélez Puembo” ya que pensaban o se creía que pertenecían a ese sector, pero por motivos educativos se le asigno “Recta de Vélez Guayacán” por la cercanía a este sector y fines de obras, el mismo que duro por años de convivencia, por razones de mejoramiento en el servicio de agua entubada se separan quedan dos recintos, uno con el nombre Guayacán y el otro Recta de Vélez con una distancia de 2km 700m aproximadamente. Sin embargo, con el transcurso del tiempo los pobladores han ido denominándola como La Recta de Veliz, misma que consta como dirección de la hostería.

Hace unos 50 años atrás los terrenos de este recinto les pertenecían a hacendados de apellidos Calero, Peñaherrera, Vaca, entre otros. Pasado un tiempo estos fueron vendiendo las haciendas en pequeñas fincas que fueron adquiridas por las familias Ascasubi, Martínez, Barbosa, Cruz, Zambrano, Amores, Noble, Andrade, Flores, Añarumba, entre otras familias que ha ido adquiriendo terrenos en este sector. Su principal actividad económica fue la siembra y cosecha de caña de azúcar para la elaboración de aguardiente, seguido por la crianza de ganado lechero.

12.1.5.2. Población

Cuenta con aproximadamente unos 250 habitante entre adultos, jóvenes y niños, teniendo en cuenta que la población aumenta cada vez más.

12.1.5.3. Profesión u ocupación

Los habitantes de este sector se dedican a la ganadería y cultivo de frutos los cuales son vendidos en el mercado de La Maná y en la vía a Latacunga. Sin embargo, existen otras personas que trabajan en el ámbito turístico.

12.1.5.4. Servicios básicos

- El sector tiene agua entubada.
- No existe alcantarillado sin embargo existen pozos sépticos en las casas, las aguas servidas se direccionan hacia los ríos existentes en el lugar.
- La energía eléctrica.
- Alumbrado público.
- El recolector de basura pasa una vez a la semana (los días jueves)
- Internet.
- Telefonía móvil.
- Transporte urbano.

12.1.5.5. Vivienda

Al menos el 90% de las casas construidas en el sector son de cemento, hierro y bloque, mientras que el 10% es infraestructura turística hotelera construida por madera, cemento, barniz, el mismo que ofrece servicios, hospedaje, alimentación, eventos y recreación.

12.1.5.6. Salud

Carece de un centro de salud, pero existen otros cercanos al recinto, a 20 km ubicado en el cantón La Maná y otro en la parroquia El Tingo.

12.1.5.7. Educación

La Unidad Educativa Digna Beatriz Neto, tiene nivel básico y bachillerato en sus diferentes bloques, acoge a los estudiantes de la recta de Vélez, Guayacán y El Progreso.

12.1.5.8. Medios de transporte

Tabla 3: Transportes que circulan por la Recta de Vélez

Transporte			
Cooperativa		Horario	Precio
Cooperativa de transporte Cotopaxi		Cada hora	\$0,50 ctvs.
Cooperativa de transporte Ciro		A las 6,45 A las 14:30	\$0,50 ctvs.
Cooperativa de transporte Ambato		Cada hora	\$0,50 ctvs.
Transporte urbano y rural “Río San Pablo”		Cada 30 minutos	\$0,45 ctvs.
Camionetas que transitan de La Maná a Pucayacu		Dependiendo a qué hora se llene de pasajeros el vehículo	\$0,50 ctvs.

Fuente: Buenas Prácticas Ambientales (2019)

Elaborado por: Karen Sánchez A.

12.1.5.9. Comunicación

- Teléfono convencional CNT
- Internet
- Radio (radio viva 91.1, fantástica 94.3, bonita 106.7, Latacunga 97.1)
- Tv cable, cnt, antena de aire (Gama tv canal 8, telerama canal 6, Mana tv canal 3)
- Señal celular móvil

12.1.5.10. Servicio sanitario

Los baños se encuentran afuera y dentro de las casas, los desechos de este servicio son vertidos en los pozos sépticos construidos en el terreno.

12.1.5.11. Combustibles utilizados

Cerca del sector se encuentra una estación de combustibles “Petroecuador” la cual provee a los carros del sector y lejanos a él.

12.1.6. Ecológico Ambiental

12.1.6.1. Clima

Temperatura promedio en 23 y 25°C, se encuentra a 180 msnm, su clima es tropical por encontrarse en la zona costera de Cotopaxi.

12.1.6.2. Hidrología

Cerca del sector pasa el Río Pílalo y Vélez los cuales proveen agua para los cultivos cercanos de la zona.

12.1.7. Económico Productivo

12.1.7.1. Actividades económicas

Se dedican a la ganadería dicho negocio es para la venta de productos lácteos como el queso y la leche, otra parte de los habitantes se dedica a la producción, compra y venta de cultivos de la costa siendo vendidos estos productos al pie de la carretera, el turismo dentro del recinto es mínimo ya que las personas se dedican a las otras actividades, sin embargo existen sitios donde se realizan turismo como lo son Hacienda El Pedregal y la Hostería Ñungañan cuyos propietarios han trabajado fuerte para conseguir que los turistas visiten sus instalaciones.

12.1.8. Político Administrativo

12.1.8.1. Administración interna

Dentro de la administración se encuentran las personas que conforman la directiva: presidente, vicepresidente, tesorera, secretaria y vocales de diferentes cargos. Dicho comité trabaja para las mejoras del recinto, sin embargo, hay una directiva jurídicamente conformada ya que esta pertenece al grupo de personas que están en el programa de agua.

12.2. Objetivo 1 Análisis de la situación actual en la hostería Ñungañan en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico para la identificación de problemas.

12.2.1. Diagnóstico de la hostería Ñungañan

El lugar donde se implementará la norma de Buenas Prácticas Ambientales, es una hostería cuyo emprendimiento es familiar, brinda servicio de hospedaje, alimentación y recreación. Con el fin de buscar mejoras para beneficios tanto de los propietarios y turistas se aplicará dos normas de BPA y ver cuál es más adaptable a la realidad de la hostería.

12.2.2. Hostería Ñungañan

Su nombre se debe a la cordillera que se encuentra en la parte posterior del establecimiento, Ñungañan significa “Nuestro Camino”. Inicio en el año 2012 como un emprendimiento familiar de estilo campestre, el área tiene 33 hectáreas compuesta por áreas verdes, recreación, hospedaje y alimentación. El 10 de marzo del 2018 fue emitido el permiso de la LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento) otorgado por el Ministerio de Turismo Ecuador (Mintur).

12.2.3. Servicios

12.2.3.1. Hospedaje

Imagen 1: cabaña de hospedaje



Tomada por: Karen Sánchez A. (2019)

Es una cabaña con estilo rustico de construcción mixta entre caña, bambú y ladrillo, tiene 8 habitaciones cada una con baño privado. El servicio de hospedaje incluye la limpieza y orden de habitación, así como el cambio de sábanas en caso que lo requiera. (Anexo n°3)

12.2.3.2. Alimentación

Una cabaña destinada para asadero que a su vez funciona como salón de eventos. Los precios de los platos varían desde los \$6,00. (Anexo n°4, n°5)

12.2.3.3. Recreación

Cuenta con una piscina con caída de agua natural de una vertiente que pasa por el lugar, una mini granja de aves de corral, una pequeña laguna donde se puede realizar Kayak, senderos dentro de un bosque secundario que permiten observar diferentes especies de flora y fauna, un cable de 250 metros para realizar canopy, cancha de futbol y ecuavóley.

12.2.3.3.1. Flora

Las especies de flora que se encuentran en la hostería varían entre nativas e introducidas. (Anexo n°6)

12.2.3.3.2. Fauna

Dentro de la hostería se pueden observar diferentes especies de fauna tanto nativas e introducidas que son exhibidas en la mini granja. (Anexo n°7)

12.2.3.4. Servicios adicionales

Parqueadero, guía en caso de solicitarlo y baterías sanitarias.

12.2.3.5. Servicios a implementarse

El columpio de tarzán

12.2.3.6. Horarios de atención

Martes a viernes – bajo reserva

Sábados y domingos – 10:00 a 17:00 pm

12.2.4. Misión

Crear una experiencia inolvidable brindando un buen servicio de alojamiento, alimentación, recreación y descanso en un ambiente campestre con gente amable y buenas prácticas de turismo sostenible, siendo lo más amigables con la naturaleza creando un ambiente familiar de distracción y relajación para turistas nacionales y extranjeros.

12.2.5. Visión

Ser una hostería reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad y calidez de nuestros servicios convirtiéndonos en el punto de partida o llegada para visitar y descubrir hermosos lugares que tiene el subtrópico de Pujilí y La Maná provincia de Cotopaxi, con sus hermosos paisajes, ríos, cascadas, y la hospitalidad de su gente y a la vez convertirnos en un lugar turístico y pedagógico en donde los visitantes y estudiantes puedan convivir con la naturaleza y tener además una agradable experiencia con los animalitos de nuestra mini granja y aprender de la flora y fauna del lugar

12.2.6. Valores

- Respeto a las personas y al medio ambiente
- Solidaridad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Confianza

12.2.3. Resultados de la primera aplicación de la norma Smart Voyager en la Hostería Ñungañan

La aplicación de la norma permitió identificar las principales problemáticas de la hostería obteniendo los siguientes resultados:

En la dimensión de lineamiento estratégico se obtuvo una calificación de 7 puntos, los motivos fueron porque la empresa no cumple con ciertos permisos que se establecen en esta norma, los cuales se están tramitando ya que se está esperando el Plan de Contingencia el cual les permitirá obtenerlos. Cabe mencionar que dentro de esta dimensión hace énfasis acerca del seguro social para los trabajadores, los propietarios no aseguran a sus empleados ya que ellos laboran solo los fines de semana y eventos. (Anexo n°8)

La dimensión de protección y conservación ambiental es una de las más importantes ya que se registra cuan ambientalista es el lugar, en los diferentes criterios existe un porcentaje de incumplimiento de la norma, ya que carece de varios aspectos tales como: un registro de consumo de energía sin embargo se lleva un registro de los pagos por medio de las facturas, existen letreros que informan sobre el ahorro de agua y energía los cuales no son tan visibles ya que deberían tener un tamaño más grande, existe una bodega para almacenar objetos que no se utiliza adecuadamente, obteniendo una calificación de 18,50 puntos el total de toda la dimensión, cada criterio cuenta con una puntuación individual. (Anexo n°9)

En la hostería existe varias irregularidades como la falta de un reglamento de seguridad e higiene sin embargo cada uno de los trabajadores sabe la actividad que deben ejecutar, no se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, no existen detectores de humo, por todo aquello antes mencionado en esta dimensión se obtuvo una calificación de 9,50 puntos en la dimensión de seguridad. (Anexo n°10)

En la dimensión desarrollo socioeconómico se calificaron dos criterios, patrimonio el cual no es aplicable, ya que el lugar no es un sitio arqueológico o cultural, pero si un recurso natural, sin embargo, varios de los indicadores comunidad no son aplicables por lo tanto es la dimensión con un puntaje bajo, con una calificación de 1 punto, cuya puntuación se da ya que en las instalaciones laboran habitantes del sector y los proveedores son locales. (Anexo n°11)

Los criterios de la dimensión de calidad de servicios, el criterio personal (empleados) indica si se realiza capacitaciones de primeros auxilios para todo el personal, en este caso se hace una inducción mas no una capacitación, no existe un manual con cada una de las funciones que deben realizar los trabajadores, sin embargo, ellos saben el trabajo que deben hacer. Tampoco cuentan con una bodega de almacenamiento de víveres ya que la compra de los mismos se las realiza un día antes de laborar en la cocina, no cuentan con acceso para personas inclusivas, dando como resultado 30 puntos. (Anexo n°12)

12.2.4. Matriz FODA

En esta matriz se exponen todos los problemas presentes en la hostería y las mejoras que se pueden dar a las problemáticas. (Anexo N°13)

12.3. Objetivos 2.- Diseño e implementación de estrategias de Buenas Prácticas Ambientales, para el desarrollo turístico sostenible de la Hostería Ñungañan

12.3.1. Identificación de Nudos críticos

Los nudos críticos es una metodología que ayudó a identificar, priorizar y establecer estrategias a las problemáticas existentes en el establecimiento en el ámbito empresarial, ambiental y sociocultural. Para el desarrollo de la identificación de los nudos se inició por la aplicación de la Norma Smart Voyager Hospedaje, que permitió determinar los indicadores que cumplen parcialmente y no cumplen con la norma, con dichos indicadores se ha identificado y realizado la priorización de los nudos críticos.

Antes de aplicar la metodología se combinaron los ámbitos e indicadores de la Norma Smart Voyager para priorizar de una manera más uniforme, en este caso el ámbito empresarial se le incluyó la dimensión de lineamientos estratégicos, seguridad y calidad de servicios, mientras que el ámbito ambiental se utilizaron los mismos criterios establecidos por la norma y en cuanto al sociocultural no se utilizó por lo que la calificación de la norma Smart dio como resultado el cumplimiento de un indicador y los otros no aplican porque pertenecen al ámbito patrimonio y el sector ni la hostería por el momento no son una zona cultural o arqueológica, sin embargo por medio de un estudio no se descarta la posibilidad que encuentren algún vestigio cultural. (Anexo n°14, n°15)

12.3.1. Estrategias para Nudos Críticos Norma Smart Voyager Hoteles

Una vez realizada la identificación de los nudos críticos, se utilizó los resultados con puntuaciones altas para establecer estrategias para el mejoramiento de la hostería. Varias estrategias ya han sido implementadas como parte del trabajo investigativo.

Tabla 4: Estrategias de nudos críticos Norma Smart Voyager Hoteles.

Ámbito	Nº Criterio	Criterio	Estrategia
Empresarial	2	La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal en el que constan las política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.	Dentro del manual de BPA se detallará la política, misión, visión, objetivos y detalle de las obligaciones y perfil del personal. Realización de cambios en el reglamento de hospedaje, la visión y misión de la hostería. Implementación de reglas del área de alimentación y recreación. Todo el detalle de esta estrategia se encuentra en la propuesta del manual de BPA.
	49	Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	Implementación de señalética de ruta de evacuación en las áreas de hospedaje y alimentación, para la seguridad de clientes, propietarios y empleados. Anexo n°1 La ubicación debe ser en las escaleras en el caso del hospedaje y en el área de alimentación en la pared donde se encuentra el dibujo de la hostería, la señalética debe ubicarse en ambos lados de esa pared son rutas seguras.
Ambiental	77	La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todos los trabajadores, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento.	Estructuración de un manual donde se incluirá las tareas que están dirigidas al personal y una hoja con datos básicos en caso de emergencia. Elaboración de los detalles de tareas que deben hacer los empleados de la hostería. Cabe recalcar que se realizó un ejemplo básico de cómo debería estar estructurado un manual de funciones para los trabajadores. Hoja de registro de datos básicos en caso de emergencia. Estos datos se incluirán dentro de la Propuesta en el manual de BPA.
	12	Se cuenta con un registro del uso de agua electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	Realizar un modelo de hoja de registro para cada servicio, donde se pueda llevar el control del uso y pago. En esta hoja se anotará el pago de los servicios, llevando el control de los gastos, en tres meses de llevar el control los propietarios deben fijar metas de reducción de consumo.
	14	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	Cortar la hierba ya sea con machete o una motoguadaña y así evitar la fumigación por medio de agroquímicos o a su vez utilizando un herbicida casero (con la basura orgánica que se produce en la hostería).
	28	La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.	Cambiar e implementar en los baños de la hostería sanitarios y grifos ahorradores de agua. Esto evita que los clientes desperdicien y ahorren este líquido vital. (Observar dentro del Manual de BPA).
	31	En baños públicos y/o habitaciones, y áreas de operación, se informa al visitante, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	Realizar rótulos de información acerca del ahorro de agua, deben ser colocados en cada uno de los baños de la hostería.

Nota: Dentro de los anexos se encontrarán estrategias que se implementaron a pedido de los propietarios de la hostería, estas contribuyeron al aumento de puntos ya que se realizó una segunda calificación con la norma Smart Voyager.

Fuente: Norma Smart Voyager hospedaje, año 2019.

Elaborado por: Karen Sánchez A.

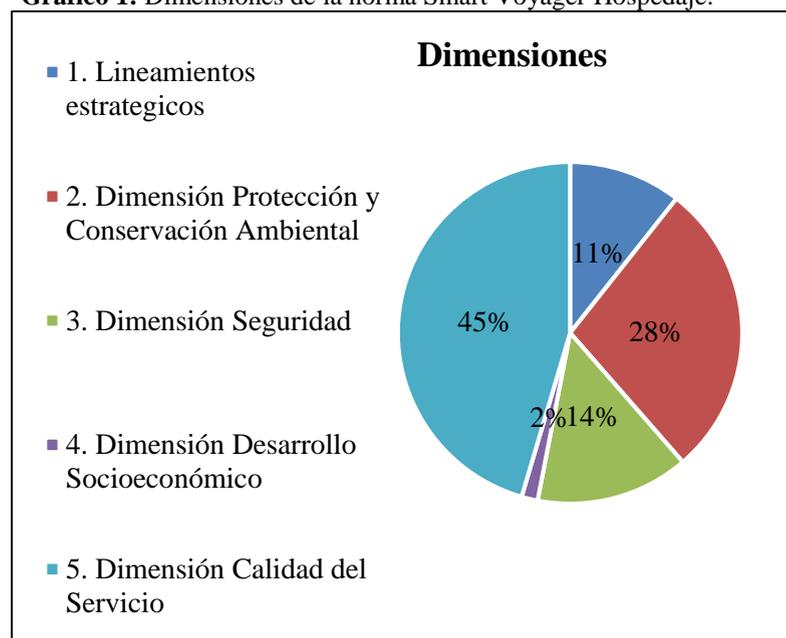
12.4. Objetivo 3.- Evaluación de la contribución de la Buenas Prácticas Ambientales en la actividad turística.

Para evaluar la contribución de las BPA en la actividad turística se realizó por medio de las herramientas de calificación la normativa de Smart Voyager, esta norma fue aplicada en la Hostería Ñungañan, tomando en cuenta la implementación de varias estrategias que se proponen en los nudos críticos.

12.4.1. Resultados de la primera aplicación de la Norma Smart Voyager

Dentro de esta noma se calificaron varias dimensiones, lineamientos estratégicos corresponde al 11% cuyos indicadores son acerca de los permisos y los derechos de ley que les pertenece a los empleados, seguridad 14% es sobre las áreas de evacuación, planes y medidas que se toman en caso de riesgos. El 45% calidad de servicio, se trata sobre los insumos, capacitaciones y la limpieza que se da en los servicios, estas tres dimensiones se enfocan en la parte empresarial de la hostería, mientras que las otras dos dimensiones son del ámbito de ambiental que obtuvo el 28% de la calificación, económico y social el 2% en este caso todos los indicadores no aplican porque se habla acerca de la comunidad y los beneficios que les da el establecimiento al promocionar los bienes arqueológicos , ni la hostería ni el recinto poseen este tipo de bienes .

Gráfico 1: Dimensiones de la norma Smart Voyager Hospedaje.



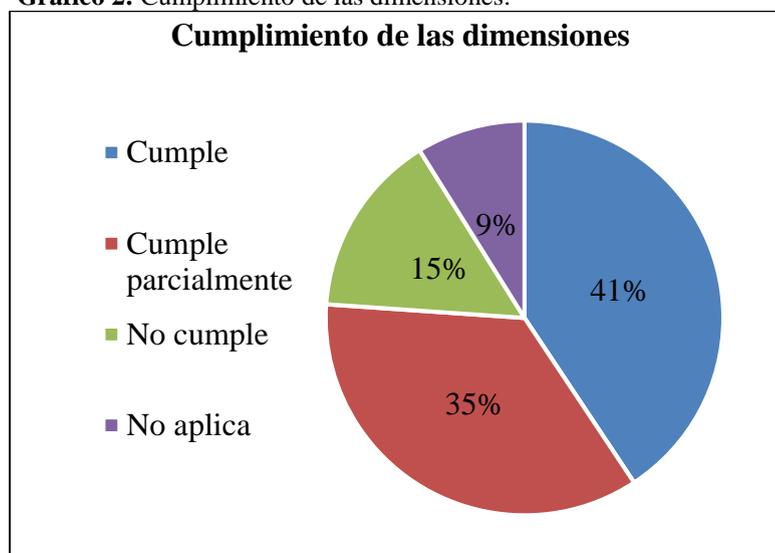
Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).
Elaborado por: Karen Sánchez A.

Dentro de esta norma se dieron los siguientes resultados:

46 Indicadores corresponden al 41% de cumplimiento de la norma, el 35% corresponde al cumple parcialmente a 40 indicadores, seguido por el 15% que no cumplen 17 indicadores ya que se habla acerca de permisos los cuales aún siguen en proceso y el 9% equivale a 10 indicadores que pertenecen a los criterios de patrimonio los cuales no aplican ya que el recinto donde se encuentra ubicada la hostería no posee patrimonio cultural y no tiene transportes y maquinarias para sus servicios.

Dando un total de 66 puntos el cual permite aplicar para una futura certificación, pero una vez se realice una nueva calificación y se implementen estrategias para mejoramiento del establecimiento.

Gráfico 2: Cumplimiento de las dimensiones.



Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

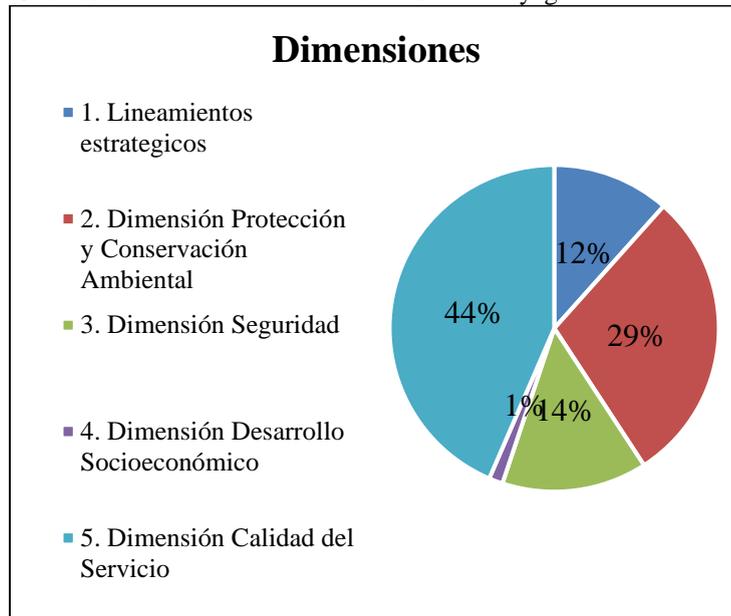
12.4.2. Resultados de la segunda aplicación de la Norma Smart Voyager

Se realizó una segunda aplicación de la norma, pero esta vez con la implementación de varias estrategias planteadas dentro de los nudos críticos.

El 12% pertenece a los lineamientos estratégicos el cual aumento ya que se elaboró un folleto donde se muestran los propósitos y políticas ya existentes de la hostería, la dimensión de protección y conservación ambiental obtuvo un 29% ya que se implementaron hojas de registros de agua, energía, teléfono entre otros servicios. El 14% es la dimensión de seguridad se cumplió

con poner rótulos de zona de evacuación, el 44% de cumplimiento se dio en calidad de servicio ya que el manejo de los alimentos se da en un ambiente seguro y salubre y el 1% equivale a la parte socioeconómica cuyos indicadores no son aplicados por los motivos anteriormente mencionados.

Gráfico 3: Dimensiones de la norma Smart Voyager.

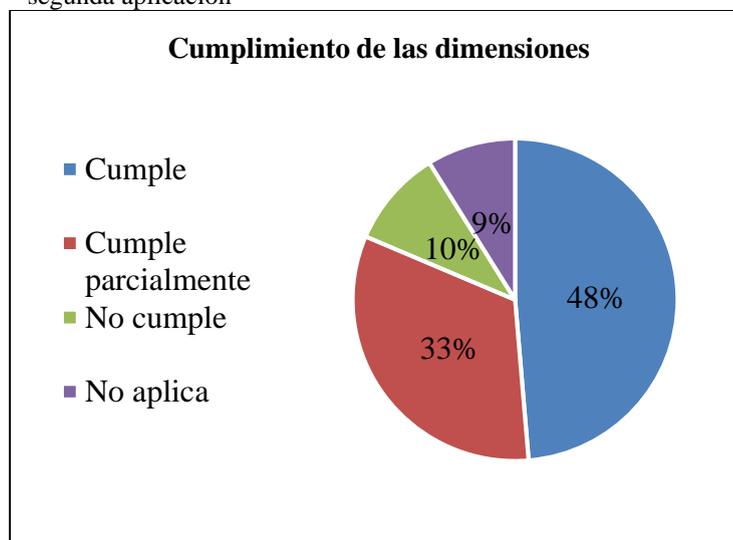


Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Se dio cumplimiento a lo siguiente: el 48% pertenece a 55 indicadores cumplidos, el 33% corresponde a 37 indicadores que cumplen parcialmente, el 9% pertenece a 11 indicadores que no se cumple, aumento uno ya que el indicador de seguro social no aplica para todos los empleados por el momento, mientras que el 9% son de 10 indicadores que no aplican por motivos ya mencionados. Obtuvo una calificación de 73,50, esta puntuación se dio por la implementación de varias estrategias establecidas por medio la priorización de nudos críticos.

Gráfico 4: cumplimiento de la norma Smart Voyager segunda aplicación



Fuente: Norma Smart Voyager hospedaje (2013).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

En conclusión:

La aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales contribuye al desarrollo sostenible de la hostería, permitiendo el mejoramiento y ahorro de recursos, optar por la implementación de las estrategias de las BPA ayuda a mejorar el servicio al cliente ya que este permite los ingresos económicos para el funcionamiento de la hostería. La calificación obtenida por la aplicación permite al establecimiento mejorar sus recursos para aplicar a una futura certificación ya que en un 50% la hostería se encuentra preparada para pasar este tipo de procesos. Con el manual de BPA podrá implementar más estrategias que servirán para cumplir con varios criterios de la norma Smart Voyager.

12.4.3. Resultados de ficha de satisfacción

Para medir la satisfacción del cliente con la implementación de Buenas Practicas se aplicaron 48 ficha de satisfacción (Anexo n°16) a cada uno de los turistas que asisten a la hostería, se determinó el número de estudio por medio de la muestra, utilizando los 2400 turistas que ingresan anualmente al establecimiento.

Se aplicó la ficha a 29 mujeres y 19 hombres, respondieron a 7 preguntas elaboradas las cuales indicaron que se sienten Muy satisfechos con los servicios y que estarían dispuestos a regresar y recomendar a otras personas la visita a la hostería. La pregunta que hace énfasis a los rótulos

de información tuvo una alta aceptación ya que el turista puede visualizar el contenido claramente. (Anexo n°17)

13. Impactos (técnicos, sociales, ambientales o económicos):

13.3. Impacto Social

Tiene un impacto social ya permite que la comunidad socialice con los empleados y empleador de la hostería, adquirir un trabajo dentro del establecimiento, así como poder replicar este proyecto dentro de sus emprendimientos turísticos. En cuantos a los visitantes reciben un mejoramiento en la calidad de los servicios que presta la hostería.

13.4. Impacto Económico

Los propietarios de la hostería se ven beneficiados ya que con la aplicación de la norma y la priorización de los nudos críticos se implementaron varias estrategias que le permitirán ahorrar como no se lo realizaba antes, en este caso podrá llevar un control y registro uniforme acerca de las actividades y servicios que se brinda en el establecimiento.

13.5. Impacto ambiental

Las implementaciones de las BPA contribuyen de manera sostenible al ambiente, en la investigación realizada se determinó que la mayor parte de estrategias implementadas ayudan a controlar las acciones que causan impacto al ambiente y mejorar las prácticas de las actividades dentro de las áreas verdes.

14. Presupuesto para la propuesta del proyecto:

Dentro de la siguiente tabla se detalla el valor económico que se invirtió en realizar el proyecto, cabe recalcar que no incluyen los gastos, que podría realizar la empresa en caso de implementar todas las estrategias planteadas.

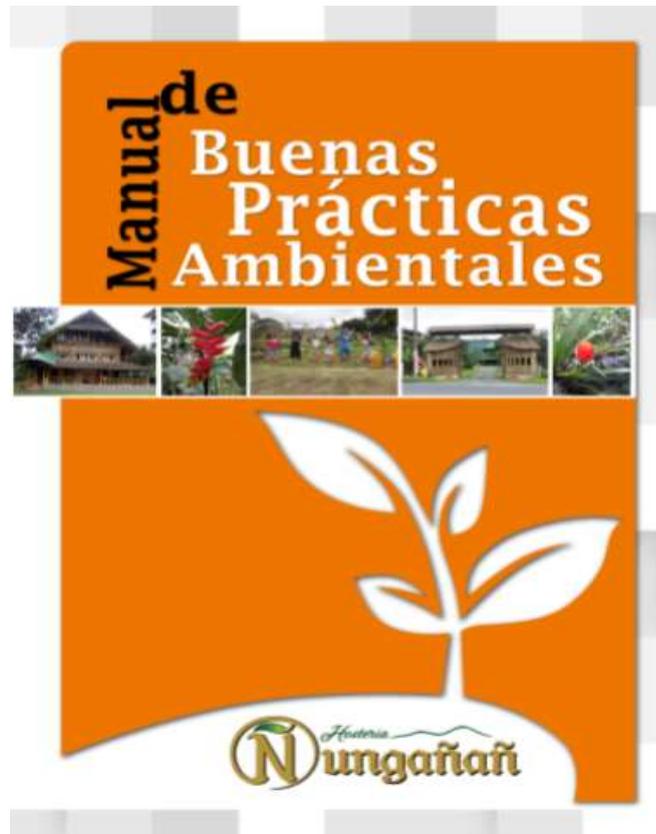
Tabla 5: Presupuesto para la propuesta del proyecto

PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO				
Recursos	Cantidad	Unidad	V. Unitario	Valor Total
			\$	\$
Equipos				1737,24
Cámara	1	U	850,24	850,24
Computadora portátil	1	U	500,00	700,00
Impresora	1	U	187,00	187,00
Transporte y salida de campo				90,00
Salidas de campo	20	U	4,00	80,00
Alquiler de camioneta	1	U	10,00	10,00
Materiales y suministros				1,70
Cuaderno	1	U	0,50	0,50
Esfero	2	U	0,35	0,70
Lápiz	2	U	0,85	0,50
Material Bibliográfico y fotocopias.				43,20
Copias	40	U	0,03	1,20
Impresiones	100	U	0,10	10,00
Impresión de señaléticas	12	U	3,00	28,00
Impresión de folleto de políticas y propósito.	1	U	4,00	4,00
Gastos Varios				230,00
Diseño del Manual de BPA	1	U	150,00	150,00
Impresión del Manual BPA	3	U	20,00	60,00
Otros Recursos	-	-	20,00	20,00
			Sub Total	2102,14
			10%	210,21
			TOTAL	2312,35

Elaborado por: Karen Sánchez A.

15. Propuesta

Portada



Créditos



Introducción

El sector turístico es una de las fuentes más limpias en la realización de sus actividades ya que utiliza recursos naturales y patrimoniales, sin embargo, el desconocimiento y falta de educación de las personas que utilizan los servicios y ofertan el mismo, hace que genere impactos negativos en el ambiente y en la infraestructura básica turística.

Las buenas prácticas ambientales (BPA) ayudan a la organización y utilización de los recursos de manera sostenible con el fin de preservar los recursos naturales y patrimoniales.

El siguiente manual es con la intencionalidad de mejorar las buenas Prácticas Ambientales dentro de la hostería Ñungañan, mejorar la conciencia ecológica de las personas que trabajan y visitan el establecimiento y preservar los recursos que se encuentran dentro de esta.

1. Objetivos de implementación BPA

Ámbito Empresarial

- Mejorar la calidad de servicios con la implementación de estrategias.
- Mejorar la imagen de la hostería como un establecimiento sostenible.
- Planificar nuevas estrategias de marketing.
- Reducir costos sobre los pagos de servicios básicos.

Ámbito Ambiental

- Contribuir con el ambiente con la realización de prácticas sostenibles.
- Reducir el consumo de productos químicos que afectan al ambiente.
- Reducir el consumo de servicios como agua y energía eléctrica.

Ámbito Social

- Socializar con la comunidad e involucramiento de las actividades que organice la misma.

2. Buenas Prácticas Ambientales

Las BPA o Buenas Prácticas Ambientales son medidas de mejoramiento y corrección que se implementan en cada una de las áreas de operación de un establecimiento.

El objetivo principal es garantizar que la empresa al producir cause un menor impacto dentro en las actividades que realice, que mejore la imagen de la empresa en cuanto a la sostenibilidad y aumente el ahorro para los propietarios en cuanto a los pagos de servicios básicos y la actividad turística.

3. Objetivo del manual

La intención de este manual consiste en elaborar estrategias que permitan el mejoramiento de la actividad turística en la Hostería Ñungañan, orientar su gestión operativa con la práctica de turismo responsable y sostenible.

Los principales objetivos de este manual son:

- Disminuir costos
- Control de mantenimiento de servicio básico.
- Mejorar la gestión ambiental y la calidad del servicio
- Mejorar la imagen de la empresa de manera sostenible.

4. Área de hospedaje

Es una de las áreas importantes del establecimiento ya que las personas utilizan este servicio para su descanso y confort, por lo tanto, debe estar adecuada y de la manera más cómoda para los visitantes. Siempre se debe pensar en buscar nuevas alternativas que ayuden al mejoramiento del establecimiento y ahorro de recursos, para comodidad de los huéspedes se deben implementar lo siguiente:

4.1. Agua área hospedaje

El agua es un líquido vital para el ser humano por lo cual se debe cuidar, se deben tomar medidas para evitar el desperdicio de esta sustancia líquida, la demanda de este ha aumentado, ya que la sobrepoblación y la pobreza hacen que este se escasee en ciertas zonas del país. Las actividades

que realizan los diferentes sectores económicos también demandan de este líquido, siendo tan vital para toda tarea.

El sector hotelero es uno de los que más consume agua al momento de brindar sus servicios es por esto que se debe controlar de manera eficiente y sostenible.

4.1.1. Medida de ahorro de consumo de agua

Ubicar sanitarios ahorradores de agua de doble descarga, para que el huésped sepa que botón presionar de mandar los desperdicios. Siendo estos reemplazados por los que se encuentran ubicados dentro de las habitaciones.

- **Lavados de manos**

Lavado de manos que tengan grifos ahorradores de agua para que ocupe la cantidad exacta que necesita para lavar las manos.

- **Rótulos de información de ahorro de agua**

Estos rótulos ayudan al ahorro de agua se ubican en la parte superior de los lavados de manos ya que es más visible para el huésped. Mejorando o implementando unos de mayor dimensión para que sea más evidente.

- **Registro y control de agua**

Se basa una ficha donde se va a registrar el uso del consumo de agua, esta se registrará por horas de consumo en este caso se va a anotar tres veces en la mañana en la tarde y noche las ocasiones en que las personas ocupan el sanitario, el lavado, etc. En el caso de las observaciones se registrará cuantas veces se llenó la piscina de agua ese día.

Este registro puede llenar las personas encargadas de limpieza en conjunto con los huéspedes una vez que se les explique los motivos del registro de la ficha.

Hoja de consumo diario de Agua de la Hosteria 					
Area:			Mes:		
Fecha	Horas de consumo mañana	Horas de consumo tarde	Horas de consumo noche	Total de horas de consumo	Observaciones

4.2. Seguridad

La confianza y la seguridad es lo que un establecimiento debe brindar es por esto que es necesario implementar señalética que indique la zona de evacuación en caso de emergencia.

- **Señalética (Zona de evacuación)**

Esta señalética indica el área por donde debe de salir en caso de emergencia, debe ser ubicada en espacios visibles, para que sea observada en caso de cualquier tipo de emergencias.

4.3. Energía área hospedaje

El ahorro de energía es uno de los principales objetivos dentro del manual, a continuación, se detalla una alternativa para controlar el consumo de este servicio.

- **Registro y control de consumo de energía**

Una hoja de registro que permite llevar el control del uso de energía, en este caso se llevara por cuanto tiempo (horas) utiliza los conectores para cargar sus celulares, encendido de las luces de las habitaciones entre otros. Dentro de las observaciones se registrará los kilovatios que se consume diariamente, este será en conjunto con el medidor de luz.

Hoja de consumo diario de Energía de la Hostería 					
Area:		Mes:			
Fecha	Horas de consumo mañana	Horas de consumo tarde	Horas de consumo noche	Total de horas de consumo	Observaciones

5. Área de alimentación

Esta área ocupa varios recursos tales como agua para cocer y lavar los alimentos y energía para conectar refrigeradores y congeladores que almacenan carnes y otros insumos para realizar los platillos. Dentro de este espacio se necesita de limpieza y salubridad, es por aquello que los empleados deben vestir de manera apropiada para ingresar a esta área.

- **Mobiliario de vajilla**

Los platos son donde se sirven los alimentos es por aquello que deben estar protegidos de la manera, es necesario implementar un mobiliario que ayude a cubrir los platos de forma segura ya que certifica al cliente que los alimentos van servidos en vajilla preservada.

- **Orden de alimentos en la refrigeradora**

Dentro del refrigerador es necesario mantener el orden ya que evita el derrame de líquidos y alimentos, además evitar la mezcla y los malos olores.

5.1. Energía área de alimentación

- **Ahorro de energía**

Para el ahorro de este servicio se debe instalar conectores de ahorro de energía, los cuales permitirán reducir costo. Estos deben ser utilizados para los electrodomésticos ya que son los que más consumen energía.

- **Control de Energía**

Para el control de la energía en esta área se llevará una hoja de registro cuyos datos se anotarán de la siguiente manera: se registrará el consumo por minutos mencionando el artefacto utilizado en ese momento y se sumará los minutos para convertir en horas de consumo. En observaciones se registrarán los kilovatios que se ven en la caja del medidor.

Hoja de consumo diario de Energía de la Hostería 					
Area:		Mes:			
Fecha	Horas de consumo mañana	Horas de consumo tarde	Horas de consumo noche	Total de horas de consumo	Observaciones

5.2. Agua área de alimentación

- **Registro y control de agua área de cocina**

En una ficha de registro del uso del consumo de agua se registrará por horas de consumo en este caso se va a anotar tres veces en la mañana en la tarde y noche las ocasiones en que las personas ocupa el lavadero de platos, y las veces que se llenan agua (registrando por litros) etc.

En el caso de las observaciones se registrará cuantas veces se llenó la piscina de agua y los litros de agua utilizado en ese día.

Este registro puede llenar las personas encargada de cocina, entre ellas el chef, ayudante de cocina y el encargado/a de lavar los implementos de cocina.

Hoja de consumo diario de Agua de la Hostería 					
Area:			Mes:		
Fecha	Horas de consumo mañana	Horas de consumo tarde	Horas de consumo noche	Total de horas de consumo	Observaciones

6. Área de recreación

Esta zona es visitada por las personas para aventurar y salir de su zona de confort, el área está dividida por varios espacios, zona de juegos infantiles, canchas de futbol e indor, piscinas, laguna, senderos y canopy.

- **Rotulo de información de normas**

Dentro de una institución es importante tener normas ya que permite realizar de una manera adecuada las actividades dentro de la hostería no existe un reglamento escrito que se exhiba a la entrada de los servicios, es por esto que se realizó un diseño que pueda ser implementado para información de los clientes y empleados del establecimiento.

Hostería
Nungañan
Nuestro camino

La hostería Nungañan le da la bienvenida, a continuación se detallan las normas que debe seguir mientras ocupa las instalaciones y servicios:

- ⇒ Cumpla con el pago de entrada hacia la parte de áreas verdes, para el mejoramiento de los servicios.
- ⇒ Cuida los equipos que se encuentran en cada uno de los espacios donde se realizan las diferentes actividades.
- ⇒ Cuida los senderos recuerda que es hábitat de diferentes especies.
- ⇒ Coloca la basura en su lugar para no contaminar el ambiente ya que es un espacio importante para las especies.
- ⇒ Recuerda evitar el ingreso de alimentos y bebidas alcohólicas a las áreas verdes ya que afecta el hábitat de las especies.
- ⇒ Evita los objetos cortopunzantes que pongan o puedan poner en riesgo la vida de otras personas.
- ⇒ Cuida las especies de flora ya que son de suma importancia para el hábitat de los animales.
- ⇒ Recuerda cuidar y preservar las especies flora y fauna ya que estas embellecen el paisaje.
- ⇒ En caso de pérdida de algún objeto dentro de la institución, la hostería no se hará responsable.
- ⇒ Cualquier acto que implique agresión física, podría ser expulsado/o del establecimiento.
- ⇒ Trata a todos con igualdad sin importar el tipo de género u orientación sexual.

- **Rótulos de difusión de desperdicios**

La visita constante a esta área hace que varios desperdicios sean tirados de manera incorrecta por los visitantes, por esto es necesario ubicar rótulos de información en diferentes espacios donde exista un porcentaje de visita más alto, en este caso se ubicarán: en la zona de juegos infantiles, en el área de comedor, piscina y cabaña de canopy.

Nungañan

Bote la basura en su lugar...



La hostería Nungañan agradece su aporte.



- **Control de desperdicios**

Mediante una hoja de registro llevar el control de la basura que es utilizada y desechada por propietarios, empleados y clientes en cada una de las áreas.

Se anotará el consumo por bolsas de basura y en las observaciones se registrará si esta estaba llena y no tan llena. Con esto se podrá fijar metas y tratar de reducir cualquier tipo de desperdicio.

Hoja de control de desperdicios de la Hostería 					
Area:			Mes:		
Fecha	Bolsas de basura de desechos no reciclables	Bolsas de basura de papel	Bolsas de basura de material tóxico	Bolsas de basura de no reciclables	Observaciones

Para el control de desechos sólidos se deberá realizar una capacitación al personal para demostrar cómo se clasifican los desechos.

Luego del aprendizaje correspondiente se deberá implementar tachos de clasificación de basura para la ubicación correcta de los desperdicios, una vez clasificado cada uno de los desechos se reciclará lo necesario.

En el caso del cartón, papel y botellas plásticas y vidrio serán entregadas a la asociación más cercana a la hostería en este caso Asosermangui ubicada en el cantón La Maná esto ayudará a controlar los desechos. Mientras que los otros desperdicios serán entregados al recolector de basura municipal.

7. Reglamentos

Dentro de un establecimiento es importante tener normas para llevar un control de las actividades que realizan los visitantes, los siguientes reglamentos que se muestran son varios que han sido realizado por los propietarios de la hostería, pero se les realizo pequeñas modificaciones entre ellos la misión y visión y el reglamento de hospedaje, mientras que el de área de alimentación y recreación fueron diseñados como una propuesta para este manual.

7.1. Misión y Visión

7.1.1. Misión

Ser una de las mejores hosterías a nivel regional, ser reconocida y preferida por los turistas de diferentes provincias del país, ofreciendo una experiencia inolvidable en servicios de alojamiento, alimentación, recreación y descanso. Somos una hostería que realiza buenas prácticas de turismo sostenible, siendo lo más amigables con la naturaleza y creando un ambiente familiar de distracción y relajación para turistas nacionales y extranjeros.

7.1.2. Visión

Ser una hostería reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad y calidez de nuestros servicios convirtiéndonos en el punto de partida o llegada para visitar y descubrir hermosos lugares, sobrepasar las expectativas de nuestros clientes mejorando los estándares de calidad de higiene y servicio, creando un ambiente seguro, agradable y familiar.

7.2. Valores

- Respeto a las personas y a la naturaleza

- Solidaridad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Confianza

7.3. Reglamento Hospedaje

7.3.1. Reglamento institucional del usuario de la hostería Ñungañan

Art.1.- El presente reglamento interno obliga para su cumplimiento tanto a la Hostería Ñungañan como a los huéspedes que contrates sus servicios.

Art.2.- Hostería Ñungañan es un lugar para descanso familiar, por este motivo está prohibido escandalizar, molestar y no respetar el descanso de los demás huéspedes al hacer caso omiso de esto el huésped renuncia a su contrato de estancia y podrá ser desalojado en el momento.

Art.3.- Toda persona que se hospede en este establecimiento, está obligada a registrarse e identificarse en los libros especiales que para el efecto llevara a cabo el establecimiento o encargado del mismo. Cuando los huéspedes sean grupo contratado con anterioridad su representante llenara la hoja de registro o entregará con anticipación una lista de huéspedes que una los requisitos.

Art.4.- La hora de entrada (check-in) se fija la hora de llegada y desalojo de la habitación, se fija a las 12:30 horas cada día. Si algún huésped permanece más tiempo se le recargara a su venta un día más de estancia, habiendo para este efecto una tolerancia máxima de 60 minutos. Si desea cambiar la fecha de salida le recomendamos notificarlo en recepción.

Art.5.- El servicio de hospedaje deberá pagarse por adelantado por todo huésped a registrarse, deberá cubrir el total del hospedaje. La administración expenderá factura de servicio prestados y el importe cubierto por el mismo cuando el huésped lo solicite. La hostería no asume responsabilidad por servicios externos contratados.

Art.6.- Cuando un huésped haga el uso del establecimiento del hotel debe colocar su automóvil en un lugar asignado, el establecimiento no se hace responsable por los daños parciales ni totales del vehículo ni objetos dejados en su interior.

Art.7.- Ningún usuario tiene el derecho a dar alojamiento a ninguna persona sin el consentimiento previo de la gerencia, en todo caso deberá llevarse a cabo los trámites correspondientes para su registro y el pago de la cuota de hospedaje respectivo.

Art.8.- La hostería no se hace responsable por objetos o valores olvidados o extraviados en las instalaciones.

Art.9.- No se permite a los clientes tener ningún tipo de animales dentro de las habitaciones.

Art.10.- quedan a salvo los derechos del establecimiento como de los huéspedes para denunciar ante las autoridades competentes los hechos que constituyen algún ilícito o que dieran a lugar a responsabilidad por algunas de las partes en sus personas o bienes, siempre y cuando ocurran dentro de las instalaciones del hotel.

Art.11.- El uso que deberá hacerse de los muebles, ropa y objetos de servicio, será racional y moderado cuidando de ellos debidamente. Todo huésped a salir de su habitación tiene la obligación de dejar cerrando las puertas, ventanas, llaves de agua y las luces apagada, así como devolver las llaves de la habitación a la administración.

Art.12.- Los huéspedes deben comportarse con decencia y moralidad dentro del establecimiento, quedando prohibido alterar el orden o molestar a los huéspedes, así como usar la habitación para ejecutar cualquier acto o juego prohibido por la ley.

Art.13.- Queda estrictamente prohibido introducir bebidas alcohólicas a la hostería.

Art.14.- La hostería podrá negar sus servicios cuando el huésped se presenta en estado de ebriedad, bajo el influjo de drogas, estupefacientes o cuando pretenda dar uso distinto al servicio de hospedaje.

Art.15.- Queda prohibido fumar dentro y fuera de las habitaciones de acuerdo a la ley general de salud. Al no respetar y fumar dentro de las habitaciones tendrá que pagar una multa de \$25USD.

Art.16.- Queda estrictamente prohibido cortar, destruir o extraer algún elemento ya sea flora, fauna o cualquier objeto por menos importante que parezca.

Art.17.- El cumplimiento de este reglamento interno de hospedaje por parte del huésped será causal de rescisión del contrato de hospedaje, sin responsabilidad jurídica para la Hostería Ñungañan.

7.4. Reglamento Institucional área de Alimentación

- a. Mientras ingiera alimentos dentro de nuestro establecimiento no se permite que bote desperdicios alrededor de esta área.
- b. Mantener el lugar limpio para poder ofrecer un mejor servicio.
- c. Deberá pagar un valor adicional en caso de pedir un plato o bebida que no se encuentre dentro del pedido.
- d. El pago de los platos y bebidas se debe realizar en el precio que está establecido sin reclamo alguno.
- e. No alterar el orden público dentro del área de comida.
- f. No insultar, maltratar, golpear o hacer ruido a los demás clientes que se encuentre ocupando los servicios.
- g. Respetar al personal que se encarga de atender los servicios.
- h. Cualquier acto que implique agresión física, podría ser expulsada/o del establecimiento.
- i. No se permite discriminación a cualquier tipo de género u orientación sexual.

7.5. Reglamento institucional de recreación

- a. Cumpla con el pago de entrada hacia la parte de áreas verdes, para el mejoramiento de los servicios.
- b. Cuida los equipos que se encuentran en cada uno de los espacios donde se realizan las diferentes actividades.
- c. Cuida los senderos recuerda que es habitat de diferentes especies.
- d. Coloca la basura en su lugar para no contaminar el ambiente ya que es un espacio importante para las especies.
- e. Recuerda evitar el ingreso de alimentos y bebidas alcohólicas a las áreas verdes ya que afecta el habitat de las especies.
- f. Evita los objetos cortopunzantes que pongan o puedan poner en riesgo la vida de otras personas.
- g. Cuida las especies de flora ya que son de suma importancia para el habitat de los animales.

- h. Recuerda cuidar y preservar las especies flora y fauna ya que estas embellecen el paisaje.
- i. En caso de pérdida de algún objeto dentro de la institución, la hostería no se hará responsable.
- j. Cualquier acto que implique agresión física, podría ser expulsada/o del establecimiento.
- k. Trata a todos con igualdad sin importar el tipo de género u orientación sexual.

7.6. Beneficios de los clientes dentro de la hostería

- a. En caso de necesitar guía para cualquier actividad, solicitar en recepción.
- b. Seguridad en cada una de las actividades.
- c. En caso de alguna emergencia el establecimiento ayudará y acudirá a su llamado.
- d. Usar los baños que se encuentran en las áreas.
- e. Realizar actividades de ecoturismo.

8. Estructura de un Manual de ocupaciones y obligaciones de los trabajadores

Se detalla la estructuración de un manual de las ocupaciones y el perfil que debe tener cada uno de los empleados que trabajan en la hostería.

Introducción

Uno de los recursos importante que conforma la empresa es el personal quienes son los que desarrollan las actividades laborales, es aquel que se adapta a los cambios requeridos por el empleador y va mejorando su conocimiento conforme pasa el tiempo ya que el consumidor cada día es más exigente. Es por esto que es necesario implementar un manual dentro de una empresa ya que el trabajador puede informarse e informar de una manera más directa y correcta sobre las políticas y propósitos de su lugar de trabajo.

Dentro de la hostería Ñungañan se ha visto la necesidad de implementar un manual que sea de conocimiento para los trabajadores donde se especifique el perfil y funciones que debe cumplir los empleados y así poder brindar un mejor servicio y desempeñar sus labores de una manera correcta.

Objetivos del Manual

- Describir cada una de las actividades de los empleados.

- Facilitar el proceso de selección y contratación de los trabajadores de la hostería.
- Establecer las funciones que debe realizar cada empleado en su cargo.
- Proporcionar conocimiento a los empleados sobre el cargo que debe desempeñar.
- Controlar el cumplimiento de las actividades de trabajo de cada empleado.

La hostería Ñungañan

Es un lugar de ambiente campestre y familiar donde lo primordial es el contacto directo con la naturaleza, fue creada en el año 2012, ofrece servicios de alojamiento, alimentación y recreación. Su nombre se debe a la cordillera que se encuentra en la parte posterior del establecimiento, Ñungañan significa “Nuestro camino”, el área tiene una dimensión de 33 hectáreas compuestas por áreas verdes.

Estructura organizacional de la Hostería Ñungañan



Descripción de cargos y funciones.

Administrador de la hostería

Se encarga de gestionar los procesos del establecimiento, buscando calidad en todos los servicios que preste la hostería, cumple con las exigencias tributarias y legales, desarrolla competitividad y crecimiento constante de la entidad.

En el caso de la hostería Ñungañan no existe un jefe inmediato para el administrador por lo que los propietarios llevan la administración del establecimiento. Al momento de no encontrarse cualquiera de los dueños la responsabilidad se la designaran a una persona de confianza.

Perfil académico: Profesional en Administración de empresas turísticas.

Funciones del administrador

- a. Debe establecer los objetivos, metas, estrategias para la hostería.
- b. Definir la misión, visión y políticas de gestión que necesiten en el establecimiento.
- c. Desarrolla estrategias para nuevos productos para ofertar, por medio del plan de marketing.
- d. Construye y mantiene una buena imagen para la hostería.
- e. Define precios de los servicios que oferta.
- f. Toma decisiones para bien del establecimiento.
- g. Formar y supervisar al personal que labora en la hostería.

Perfil ocupacional y profesional

- Gestiona el talento humano.
- Realiza mercadeo.
- Finanzas.
- Habilidad de negociación.
- Toma decisiones de acuerdo al personal y de la hostería en general.
- Auxiliar en caso de despidos y vacaciones de empleados.
- Solucionar las quejas de los clientes.

Habilidades

- Buen Comunicador.
- Autocontrol de sus emociones.
- Se desempeña como líder.
- Se involucra en las actividades y trabaja en equipo.
- Capacidad de negociación.

Actitudes

- Liderazgo
- Dedicación a sus tareas

- Competitivo
- Ético
- Analítico
- Innovador
- Creativo
- Carácter energético

Ocupaciones de los encargados del área de hospedaje

- **Recepcionista**

Es la persona que se encarga de recibir a los huéspedes a la llegada de la hostería, debe tener la habilidad de comunicación verbal y escrita, ser organizada y debería manejar al menos una lengua extranjera. Su jefe inmediato es el administrador de la hostería, en ocasiones que no asista al establecimiento será reemplazado por una persona que cumpla con los requerimientos de recepcionista y el administrador lo designe.

Perfil académico: profesional Técnico en gestión de alojamiento turístico

Funciones de la recepcionista

- a. Registrar entradas y salidas (Check-in y check-out) del cliente.
- b. Entregar las llaves de las habitaciones.
- c. Hacer las reservas por correos o llamadas telefónicas.
- d. Realización de facturas y cobro de los servicios.
- e. Dar respuesta a las necesidades y requerimientos de los huéspedes.
- f. Ofrece información turística.

Perfil ocupacional y profesional

- Formación académica en alojamientos turísticos.
- Imagen apropiada.
- Atención al cliente.
- Dominio de al menos un idioma extranjero.

Habilidades

- Comunicación verbal y escrita.
- Utilización de las TIC
- Atención al cliente por medio de vía telefónica.

Actitudes

- Apariencia
- Responsabilidad
- Organizada
- Comunicadora
- Amable y respetuosa
- Puntualidad
- Actitud positiva

Ocupaciones de los encargados del área de alimentación

- **Chef**

El chef o cocinero es aquella persona que controla la preparación y cocción de diferentes alimentos y comidas. Debe ser organizado, creativo, ser decisivo en caso de tomar decisiones, ser comunicativo y mantener la calma ante cualquier adversidad. Sus funciones son varias dependiendo su conocimiento y especialidad. El administrador de la hostería es el jefe inmediato, en caso de no asistir a sus labores por cualquier calamidad, el ayudante de chef asumirá su responsabilidad.

Perfil académico: Profesional en Gastronomía.

Funciones del chef

- a. Elaboración de platos.
- b. Planificación y actualización de menú.
- c. Gestionar la distribución de tareas.
- d. Mantener las estrictas normas de higiene, seguridad alimentaria y salud.

Perfil ocupacional y profesional

- Capacidad de control, mantener la calma.
- Organizado y tomador de decisiones
- Tener creatividad e innovación para la creación de menú y presentación de los platillos.

Habilidades

- Trabajo en equipo
- Habilidades comunicativas
- Habilidades interpersonales

Actitudes

- Enérgico
- Buen sentido del humor
- Disposición
- Aceptación de opiniones

- **Ayudante de chef**

Es aquella persona que colabora con el chef en la preparación de los alimentos, debe ser colaborador, tener conocimiento de los insumos y las técnicas culinarias básicas, rápidas y eficientes, pero sobre todo que sienta interés por la cocina. Si el jefe inmediato es el chef en caso de no asistir a sus labores por diferentes situaciones, será reemplazado por una persona con iguales características, que el chef o el administrador designen.

Perfil académico: Técnico en cocina y gastronomía.

Funciones del chef

- a. Mantenimiento y orden de la cocina y utensilios.
- b. Verificar si la materia prima y otros productos para la preparación de los alimentos se encuentren en buen estado.
- c. Preparar y mezclar ingredientes.
- d. Llevar un control (inventario) de los utensilios y vajilla existente en la cocina.
- e. Pelar, cortar y limpiar alimentos.

Perfil ocupacional y profesional

- Interés por la cocina y la alimentación.
- Formación académica como técnico de cocina.
- Mantener la higiene personal y del establecimiento.
- Resistencia para cada una de las actividades.

Habilidades

- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo
- Captar instrucciones de todo tipo.

Actitudes

- Iniciativa
- Creativo
- Eficiente
- Limpio y ordenado

- **Mesero/a**

El mesero/a es la persona que prepara la mesa del restaurant, atiende y toma el pedido del cliente, se encarga de verificar si lo encargado va de manera correcta y oportuna para el comensal, además de verificar si desean algo a parte de lo pedido. Debe tener la habilidad de comunicación, saber lo que la oferta diariamente el restaurant, ser respetuoso y carismático, tratar a los clientes de la manera más cómoda y paciente, tener un físico limpio y ordenado. El jefe inmediato es el chef y en caso de reemplazo se designa a una persona con similares características

Perfil académico: Mesero profesional, por medio de curso entre ellos etiqueta y protocolo.

Funciones de un mesero

- a. Mantener el orden de mesas y sillas para prestar un buen servicio.
- b. Limpiar el área de alimentación.

- c. Verificar si los manteles y recipientes que se encuentran en la mesa están limpios.
- d. Tomar y verificar el pedido, estar pendiente en caso de otra petición por parte del cliente.
- e. Recoger de manera ordenada los platos y desperdicios de la mesa.

Perfil ocupacional y profesional

- Buen trato a los clientes.
- Conocimiento del menú que se oferta.
- Mantener la calma en cualquier tipo de circunstancia.
- Trato amable y familiar.
- Imagen apropiada.

Habilidades

- Habilidad de comunicación verbal y escrita.
- Habilidad con los números para realizar los cobros.
- Trabajo en equipo

Actitudes

- Amable
- Rápido
- Respetuoso
- Entusiasta

Ocupaciones de los encargados del área de recreación

- **Guías de turismo**

Un guía de turismo es la que informa, interpreta el patrimonio natural y cultural, acompaña al turista dentro de un área en específico, interactúa con todos, utiliza el idioma dependiendo el grupo, al menos debería dominar un idioma extranjero.

Formación académica: curso de guía de turismo. Ingeniero en ecoturismo.

Funciones del guía de turismo

- a. Recibe a los visitantes de manera respetuosa y cómoda.
- b. Tiene conocimiento sobre los costos de los servicios.
- c. Asistencia a los turistas (primeros auxilios, inquietud, etc.)
- d. Acompaña, informa e interpreta el patrimonio natural del establecimiento.
- e. Control del turista durante el recorrido.

Perfil ocupacional y profesional

- Debe ser experto en la materia.
- Haber participado en cursos de primeros auxilios.
- Capacidad de decisión.
- Conocer el perfil del visitante

Habilidades

- Habilidades interpersonales.
- Facilidad de comunicación y descripción.
- Habilidad investigativa y observación

Actitudes

- Motivacional
- Respetuoso
- Paciente
- Carisma
- Puntualidad
- Cordialidad en el trato.

- **Guía de canopy**

La actividad de canopy se realiza mediante el deslizamiento de cuerdas por medio de un equipo de seguridad, esta actividad requiere de una persona que dé instrucciones acerca de lo que debe

hacer al momento de ejecutar este deporte de aventura, el guía encargado debe estar al corriente acerca del sistema de seguridad y de las reglas que debe seguir para realizar el canopy.

Perfil académico: curso de guía especializado

Funciones de un Guía de canopy

- a. Informar al turista acerca de los riesgos que implica la actividad.
- b. Colocar y verificar el equipo de seguridad al turista.
- c. Verificar que el sistema de frenos funcione y la cuerda este apta para realizar la actividad.
- d. Revisión constante del equipo de canopy.

Perfil ocupacional y profesional

- Guiar e interpretar lo observado frente a los turistas.
- Compartir conocimientos por medio de la guianza.
- Revisar y verificar el estado de los equipos.
- Mantener la seguridad de los visitantes

Habilidades

- Habilidad para comunicar las reglas de la actividad.
- Trabajo en equipo

Actitudes

- Carismático
- Respetuoso
- Observador
- cuidadoso

9. Información de los trabajadores

Es importante tener información básica acerca de los trabajadores para saber quién es la persona que se ha contratado y en caso de emergencia a quienes acudir.

9.1. Fichas de los trabajadores

En las siguientes fichas se detalla información básica de cada uno de los empleados de la hostería y datos importantes en caso de emergencia.

Ficha de información del personal de la Hostería 	
Nombres:	Mónica Yajaira
Apellidos:	Fajardo Latacunga
C.I:	0550694145
Fecha de Nacimiento:	18 de marzo del 2000
Dirección:	Puembo, Vía La Mana-Latacunga, entrada la Playita
Teléfono:	0985468726
Correo electrónico:	fajardomonica02@gmail.com
Cargo:	Mesera
Tipo de Sangre:	-
Alergias:	Picadura de abejas
En caso de emergencia	
Nombre:	Jorge Fajardo
Teléfono:	0987771171

Ficha de información del personal de la Hostería 	
Nombres:	Vilma Judith
Apellidos:	Guaman Morales
C.I:	1802900512
Fecha de Nacimiento:	19 de mayo de 1977
Dirección:	La Mana-Latacunga
Teléfono:	0985468726
Correo electrónico:	-
Cargo:	Ayudante de cocina
Tipo de Sangre:	A+
Alergias:	Ninguna
En caso de emergencia	
Nombre:	Angel Freire
Teléfono:	0993565602

Ficha de información del personal de la Hostería 	
Nombres:	David Abdalá
Apellidos:	Jaramillo Herrera
C.I.:	0504345885
Fecha de Nacimiento:	08 de diciembre de 1995
Dirección:	La Maná
Teléfono:	0969494654
Correo electrónico:	Davidjaramillo55@yahoo.es
Cargo:	Chef
Tipo de Sangre:	O+
Alergias:	Cloro
En caso de emergencia	
Nombre:	Silvia Herrera
Teléfono:	0993877991

Ficha de información del personal de la Hostería 	
Nombres:	Kelvin Stalin
Apellidos:	Quishpe Chiluisa
C.I.:	1207038694
Fecha de Nacimiento:	06 de agosto de 1996
Dirección:	La Maná, Av. 19 de mayo y sargento
Teléfono:	0939031707
Correo electrónico:	strok.96@outlook.com
Cargo:	Pasante (tareas que disponga la administración)
Tipo de Sangre:	O+
Alergias:	Ninguna
En caso de emergencia	
Nombre:	Mario Quishpe
Teléfono:	0997124728

Ficha de información del personal de la Hostería 	
Nombres:	Edison Paul
Apellidos:	Núñez Guallichico
C.I.:	17504496030
Fecha de Nacimiento:	27 de Mayo de 1992
Dirección:	Av. Velasco Ibarra y La Pista
Teléfono:	032688625 - 0959813532
Correo electrónico:	paul_sangriento@hotmail.com
Cargo:	Pasante (tareas que disponga la administración)
Tipo de Sangre:	O+
Alergias:	Ninguna
En caso de emergencia	
Nombre:	Cristina Cabrera
Teléfono:	0999027793

Ficha de información del personal de la Hostería 	
Nombres:	Jeancarlo Joel
Apellidos:	Navarrete Abad
C.I.:	0550036107
Fecha de Nacimiento:	19 de enero de 1999
Dirección:	La Maná, Av. Los almendros
Teléfono:	0992130809
Correo electrónico:	jeancarlosdakar98@gmail.com
Cargo:	Pasante (tareas que disponga la administración)
Tipo de Sangre:	A+
Alergias:	Ninguna
En caso de emergencia	
Nombre:	María Navarrete
Teléfono:	0997478700

9. Capacitación del personal

Dentro de una institución es importante que el personal esté capacitado para prestar buen servicio a los clientes y poder realizar las actividades operativas de una forma más eficaz. Capacitar a los empleados tiene varios beneficios entre ellos:

- Mejorar el conocimiento de los empleados
- Mejorar la relación entre el empleado y el empleador.
- Aumenta y mejora la atención para la satisfacción del cliente.

Por estos y muchos beneficios más se deja planteadas las temáticas de capacitación en servicio y atención al cliente, primeros auxilios, manipulación de alimentos (personal de cocina) y seguridad laboral. Cabe recalcar que las temáticas quedan planteadas ya que los módulos y los días de capacitación queda a elección de los propietarios de la hostería.

1.1. Temáticas para el módulo de Primeros Auxilios

1. Principios básicos y normas de actuación en primeros auxilios.
2. Reconocimiento de signos vitales y reanimación.
3. Desfibriladores automáticos externos.
4. Obstrucción de la vía aérea.
5. Alteraciones de la consciencia.
6. Métodos de traslado
7. Hemorragias
8. Lesiones en partes blandas, heridas y contusiones
9. Lesiones traumatológicas
10. Quemaduras
11. Lesiones térmicas
12. Lesiones eléctricas
13. Lesiones oculares
14. Intoxicación

Nota: Las temáticas fueron tomadas como referencia del siguiente manual de curso de formación de primeros auxilios:
<https://www.unileon.es/intranet/prevencion/PrimerosAuxiliosAsepeyo.pdf>

10.3. Temática para el módulo de manipulación de alimentos.

1. Qué es alimento.
 - 1.1. Higiene de los alimentos.
 2. Qué son los alimentos preparados.
 - 2.1. Formas de manipular los alimentos.
 3. Cuáles son los alimentos “potencialmente peligrosos.”
 4. Recepción.
 - 4.1. Recepción de materia prima.
 5. Características y temperaturas recomendadas.
 - 5.1. El agua y su manipulación higiénica.
 - 5.2. Recomendaciones para almacenar y utilizar el agua.
 6. Almacenamiento y buen huso de vegetales.
 - 6.1. Importancia de practicar hábitos de higiene en vegetales.
 7. Manipulación de alimentos.
 - 7.1. Inocuidad y manipulación higiénica de los alimentos.
 8. Consecuencias de la no adecuada manipulación de alimentos.
- Nota:** Las temáticas fueron tomadas como referencia del Diseño de Plan de Capacitación a Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón La Maná.

1.1. Temática para el módulo de Servicio y atención al cliente

1. Fundamentos de Servicio al Cliente:
 - 1.1 ¿Quién es el cliente?
 - 1.2 ¿Qué es servicio al cliente?
 - 1.2.1 Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
 - 1.3 El triángulo del servicio
 - 1.4 Los momentos de verdad
 - 1.4.1 El ciclo del servicio
 - 1.4.2 Momentos críticos de la verdad
 - 1.5 El mal servicio y sus costos
 - 1.5.1 Actitudes que determinan el mal servicio
 2. Estrategias de Servicio al Cliente:
 - 2.1 Acuerdos de niveles de servicio (ANS)
 - 2.2 La evaluación del servicio
 - 2.2.1 La libreta de calificaciones del cliente
 - 2.3 Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
 - 2.3.1 Singularización de los clientes
 - 2.3.2 Claims Management: gestión de las reclamaciones
 - 2.4 Retención y fidelización de clientes
 - 2.4.1 ¿por qué es importante retener y fidelizar a los clientes?
 - 2.4.2 El proceso de revalorización en la retención de clientes
 - 2.4.3 La revalorización del producto o servicio ofrecido
 - 2.5 Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM)
 - 2.5.1 CRM = estrategia de negocios + tecnología (software) + talento humano
 - 2.6 Valores que mejoran el servicio al cliente
 - 2.6.1 Sentido de pertenencia
 - 2.6.2 Orientación al cliente
 - 2.6.3 Comunicación asertiva
 - 2.6.4 El trabajo en equipo
- Nota:** Las temáticas fueron tomadas como referencia del siguiente módulo:
http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

Agradecimiento

A los propietarios por la apertura a la realización de este proyecto en su establecimiento, por la ayuda y paciencia en la investigación. A la tutora y lectores de tesis por el direccionamiento en la realización de este estudio y manual.

A las personas entrevistadas por responder a cada una de las interrogantes existentes. Y a mi familia, enamorado y amigos por el apoyo y colaboración en todo el proceso investigativo.

Contraportada



16. Conclusiones y Recomendaciones

16.3. Conclusiones

- De acuerdo al análisis se pudo constatar que el lugar carece de un plan de contingencia el cual permita adquirir los permisos de ley para el correcto funcionamiento y en lo ambiental cuenta con un inadecuado manejo de los desechos sólidos; estos aspectos se evidenciaron a través de la calificación de la norma Smart Voyager que dio como resultado 66 puntos, ayudó a verificar el estado de la hostería en cuanto a la aplicación de BPA.
- La implementación de las estrategias permitió mejorar y controlar el ámbito empresarial y ambiental de la Hostería Ñungañan las cuales están enfocadas en el manejo adecuado de los recursos a través de un manual de BPA.
- Mediante la aplicación de buenas prácticas ambientales en el establecimiento se constató el mejoramiento de los servicios y parte de la estructura ofrecida para la satisfacción el cliente, misma que permitirá alcanzar una futura certificación generando confianza en el turista.

16.4. Recomendaciones

- Trabajar posteriormente con un plan de contingencia para poder adquirir todos los permisos necesarios para el buen funcionamiento de la hostería.
- Implementar todas las estrategias planteadas para brindar un mejor servicio a los visitantes e incrementar un plan de capacitaciones para el personal y un manual de sensibilización para el turista.
- Realizar un seguimiento de la aplicación de las buenas prácticas ambientales en la hostería en cada área para determinar su continuidad el proceso.

17. Bibliografía

- Balagué, N., & Saarti, J. (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca ISO 9001 (Primera ed.). Barcelona: UOC. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3221821&query=iso%2B9001>

- Cabrera, E. (2017). Un enfoque prospectivo para el desarrollo sostenible montaña: caso guamuhaya. Habana, Cuba: Universitaria.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Capítulo séptimo, Derecho de la naturaleza. Quito, Ecuador: Lexis.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Sección segunda, Ambiente Sano. Quito, Ecuador: Lexis.
- Díaz, E., & León, M. (2019). Gestión administrativa y comercial en restauración (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=w3qSDwAAQBAJ&pg=PA342&dq=enfoque+ambiental+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPuuLn097iAhWDzVkkHswFD8UQ6AEILjAB#v=onepage&q=enfoque%20ambiental%202019&f=false>
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (2014). Calidad Turística Q. Obtenido de Quito Turismo: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>
- González, P. (2017). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo UF0049. San Millán: Tutor Formación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=5308206&query=gestion%2Bde%2Bcalidad%2Ben%2Bturismo>
- Guerrero, P., & Ramos, J. (2014). Introducción al Turismo (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=5erhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=TURISMO+LIBROS+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS68i liMniAhWC1lkKHU9_Ba0Q6AEIPDAD#v=onepage&q&f=false
- Hernández, J., Mondéjar, J., Ortega, F., & Pérez, E. (2012). Ferrocarril, Turismo y Sostenibilidad. Principado de Asturias, España: Septem. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3205033>.
- ISO. (21 de Febrero de 2019). ISO Tools. Obtenido de Beneficios de las normas ISO: <https://www.isotools.org/2019/02/21/beneficios-de-normas-iso/>
- Lalangui, J., Espinoza, M., & Pérez, M. (Enero de 2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. Científica de la Universidad de Cienfuegos, 9(3), 150.
- Machín, F., & Riverón, A. (2013). Sostenibilidad del desarrollo y formación de ingenieros. La Habana, Cuba: Universitaria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3216380&query=sostenibilidad%2B>
- Montaña, J. (2016). La calidad es más que ISO 9000. Estados Unidos: Palibro.
- Normas ISO. (13 de Noviembre de 2002). Gestipolis. Obtenido de Normas ISO: <https://www.normas-iso.com/la-familia-iso/>

- Normas ISO. (2019). Normas ISO. Obtenido de La serie de normas ISO: <https://www.normas-iso.com/la-familia-iso/>
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). (2014). Programa de Acción Global. Obtenido de La sostenibilidad o sustentabilidad como revolución cultural, tecnocientífica y política: <https://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=1>
- Organización de las Naciones Unidas. (25 de Septiembre de 2015). ONG. Obtenido de Objetivos de desarrollo sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Mundial del Turismo. (Julio de 2012). Organización Mundial del Turismo (UNWTO). Obtenido de Definición de turismo sostenible: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad_0.pdf
- Ortiz, Ó. (2016). Sistemas de gestión de calidad (Primera ed.). Bogotá: Ecoe.
- Pousa, X. (2006). ISO 14001 Un sistema de gestión medioambiental (Primera ed.). España : Ideas Propia.
- Qualitur . (23 de Septiembre de 2008). Qualitur calidad de servicios . Obtenido de <https://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/beneficios.html>
- Rainforest Alliance. (2008). Una guía para iniciativas turísticas comunitarias . Obtenido de Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica: https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Ramírez, D. (Enero-Junio de 2014). Desarrollo. Ciencias Estratégicas, 22(31), 15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151332653005%3E>
- Rivas, J., & Magadán, M. (2012). Planificación Turística y Desarrollo Sostenible. Principiado de Asturias, España: Septem. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=vdKoBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=turismo+sostenible+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsgcLmyMniAhVEvlkKHSvqBtYQ6AEIODAD#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, S. (2015). Gestión de la calidad ISO 9001 en comercio. España: Elearning. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=normas+iso+9001+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiz1cbD2N7iAhVSnFkKHW_LA6wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=normas%20iso%209001%202017&f=false
- Secretaria General ISO. (15 de Septiembre de 2015). Grupo de Trabajo Spanish. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad - requisitos: <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- Smart Voyager. (Marzo de 2013). Fortalecimiento del programa de certificación Smart Voyager en Ecuador . Obtenido de Norma Smart Voyager Express Hospedaje:

turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/H%20Norma SVEHospedaje2013.pdf

- Smart Voyager. (2019). Smart Voyager. Obtenido de Nosotros : <http://www.smartvoyager.org/sample-page/>
- TourCert. (Febrero de 2017). Tourcert org. Obtenido de TourCert – Norma de Certificación : https://www.tourcert.org/wp-content/uploads/2018/04/1702_TourCert_Norma-de-Certificaci%C3%B3n.pdf
- Tourcert. (2019). Tourcert org. Obtenido de TourCert travel for tomorrow: <https://www.tourcert.org/es/por-que-tourcert/>
- Vivanco, M. (Agosto de 2017). Los manuales internos de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Científica de la Universidad de Cienfuegos , 9(3), 249.

18. Anexo

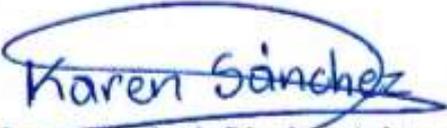
Anexo 1: Hoja de vida de la autora

HOJA DE VIDA**DATOS PERSONALES**

Apellidos:	Sánchez Aristega	
Nombres:	Karen Elizabeth	
Estado civil:	Soltera	
Lugar y fecha de nacimiento:	Babahoyo 06 de abril 1997	
Cédula de ciudadanía:	094162243-3	
Dirección domiciliaria:	Quevedo, Vía a Valencia, recinto La Victoria.	
Celular:	0986858452 – 0980157400	
Correo electrónico:	Ksanchezaristega@gmail.com Karen.sanchez2433@utc.edu.ec	

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

Instrucción Primaria:	Unidad Educativa Cascada de Agoyan
Instrucción Secundaria:	Unidad Educativa Dr. “Carlos Luis Plaza Dañin”
Instrucción Superior:	Actualmente Matriculada en la carrera de Ingeniería en Ecoturismo 10mo ciclo UTC- La Maná


Karen Elizabeth Sánchez Aristega
C.I: 094162243-3

Anexo 2: Hoja de vida de la tutora

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Apellidos:	Salazar Andrade	
Nombres:	Diana Paola	
Estado civil:	Casada	
Lugar y fecha de nacimiento:	Riobamba 19 de junio 1986	
Cédula de ciudadanía:	0602803397	
Dirección domiciliaria:	Riobamba, Antonio Alcedo y Juan Machado A 4 cuadras de la ESPOCH, casa n°6	
Celular:	0980100650	
Teléfono convencional:	032317509	
Correo electrónico:	diana.salazar@utc.edu.ec dianny_salazar25@yahoo.es	

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

Instrucción Superior:	Ingeniera en ecoturismo Guía Profesional de Turismo Magister en Turismo Sostenible y desarrollo local
------------------------------	---


Ing. Mg. Diana Paola Salazar Andrade
C.I: 060280339-7

Anexo 3: Tabla de distribución de habitaciones.

Tabla 6: Distribución de habitaciones de la hostería.

Tercer piso	Habitación 101: 1 cama de $1\frac{1}{2}$ 2 plazas. 1 cama de $1\frac{1}{2}$ plazas. Baño Privado
	Habitación 102: 1 cama de $2\frac{1}{2}$ plazas. 1 cama de $1\frac{1}{2}$ plazas. Baño Privado.
	Habitación 103: 3 camas de 2 plazas. Baño Privado
Segundo Piso	Habitación 104: 1 cama de 2 plazas. Baño Privado
	Habitación 105: 1 cama de 2 plazas. 1 cama de $1\frac{1}{2}$ plazas. Baño Privado
Primer Piso	Habitación 106: 1 cama de 2 plazas. 1 cama de $1\frac{1}{2}$ plazas. Baño Privado
	Habitación 107: 1 cama de 2 plazas. 1 cama de $1\frac{1}{2}$ plazas. Baño Privado
	Habitación 108: 1 cama de 2 plazas. 1 cama de $1\frac{1}{2}$ plazas. Baño Privado

Fuente: María Esther Hurtado, año 2019

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 4: Tabla de platos que ofrece la hostería.

Tabla 7: Platos que se ofertan en la hostería.

	Platos	Precio
	Picudo apanado	\$6,50
Mariscos	Ceviche de camarón	\$6,00
	Ceviche mixto (camarón, pescado y calamar)	\$9,00
	Arroz con camarón	\$5,80
	Arroz mixto (camarón, pescado y calamar)	\$9,00
	Cazuela camarón, cazuela pescado	\$6,00
	Cazuela (camarón, pescado y calamar)	\$9,00
Carnes	Borrego	\$7,25
	Chuleta de cerdo	\$6,25
	Lomo de res	\$7,25
	Filete de pollo	\$5,50
Porciones	Arroz	\$2,00
	Patacones	\$2,00
	Papas fritas	\$2,00

Fuente: María Esther Hurtado (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 5: Bebidas que se ofertan en la hostería Ñungañan.

Tabla 8: Bebidas

Tipos de bebidas	Precio
Jarra de jugo (limonada, maracuyá, mora, tomate de árbol, naranjilla)	\$4,00
Vaso de jugo (limonada, maracuyá, mora, tomate de árbol, naranjilla)	\$1,50
Chocolate (hierba luisa, naranja)	\$2,50
Batido de frutos rojos	\$2,50
Cerveza (pilsener, club, light)	\$2,00

Fuente: María Esther Hurtado (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 6: Tabla de especies de flora.

Tabla 9: Flora

Nombre común	Nombre científico
Platanillo	<i>Heliconia</i>
Teatina	<i>Ageratum conyzoides</i>
Cilantro cimarrón	<i>Eryngium foetidum</i>
Helecho gigante o palo camarón	<i>Cyathea arborea</i>
Camacho	<i>Xanthosoma</i>
Toquilla	<i>Carludovica palmate</i>
Pambil	<i>Iriarteia deltoidea</i>
Guarumo	<i>Cecropia peltata</i>
Fernán Sánchez	<i>Triplaris cumingiana</i> Fisch

Especies Frutales

Naranja	<i>Citrus sinensis</i>
Guanábana	<i>Annona muricata</i>
Papaya	<i>Carica papaya</i>
Mandarina	<i>Citrus reticulata</i>
Plátano rojo	<i>Pixabay</i>
Orito	<i>Baby banana</i>

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 7: Tabla de especies de fauna

Tabla 10: Fauna

Aves	
Nombre común	Nombre Científico
Búho grande	<i>Spectacled Owl</i>
Arasari Piquipálido	<i>Pteroglossus erythropygius</i>
Carpintero negro	<i>Campephilus magellanicus</i>
Cuco ardilla	<i>Squirrel cuckoo</i>
Tangara	<i>Lemon rumped</i>
Otras Especies	
Lagartija	
Culebra bejuco	<i>Oxybelis aeneus</i>

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A (2019)

Anexo 8: Tabla y gráfico de Dimensión lineamientos estratégicos

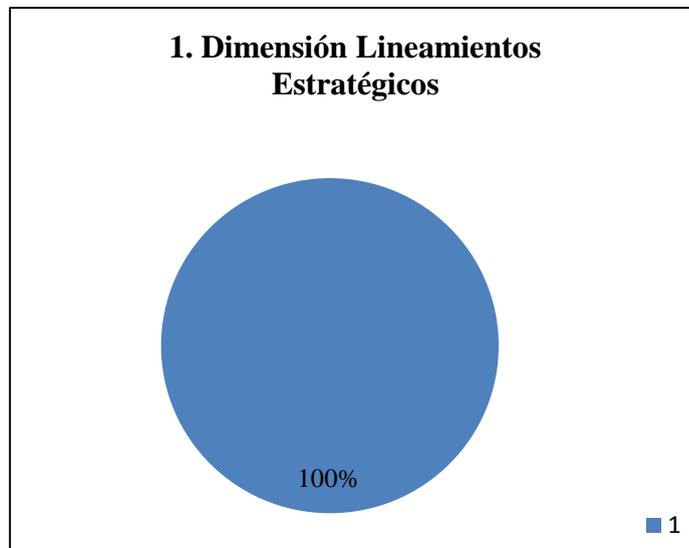
Tabla 11: dimensión de lineamientos estratégicos

1. Dimensiones Lineamientos Estratégicos	
Criterio General	7
Total	7

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 5: Dimensión de lineamientos estratégicos



Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 9: Tabla y gráfico dimensión protección y conservación ambiental.

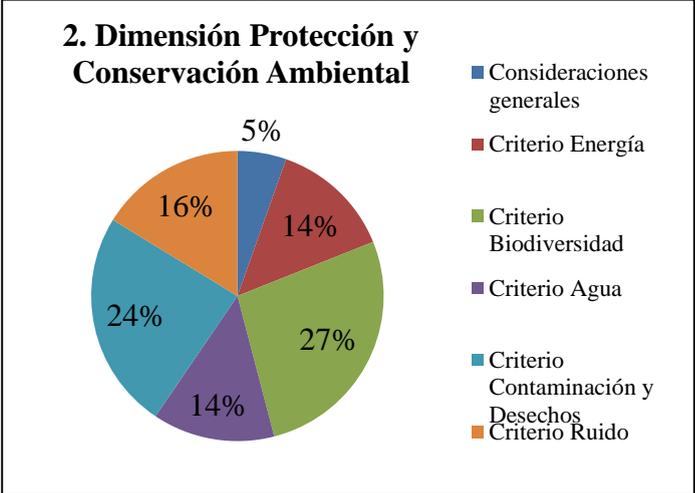
Tabla 12: Dimensión protección y conservación ambiental

2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
Consideraciones generales	1
Criterio Energía	2,5
Criterio Biodiversidad	5
Criterio Agua	2,5
Criterio Contaminación y Desechos	4,5
Criterio Ruido	3
Total	18,5

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 6: Dimensión protección y conservación ambiental



Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 10: Tabla y gráfico de dimensión de seguridad.

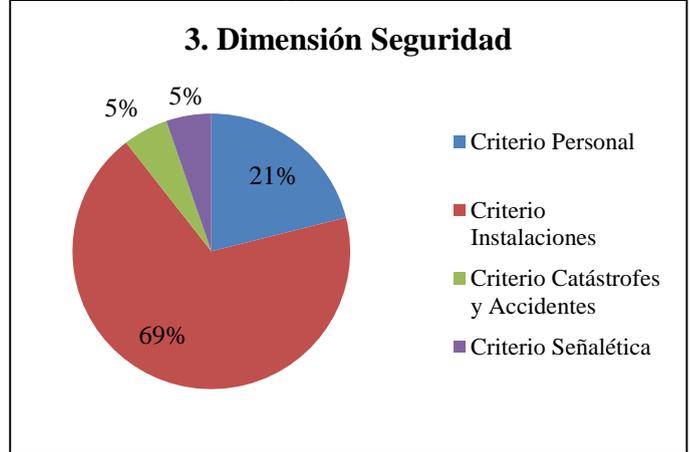
Tabla 13: Calificación Dimensión de seguridad

3. Dimensión Seguridad	
Criterio Personal	2
Criterio Instalaciones	6,5
Criterio Catástrofes y Accidentes	0,5
Criterio Señalética	0,5
Total	9,5

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 7: Dimensión seguridad



Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 11: Tabla y gráfico dimensión de desarrollo Socioeconómico

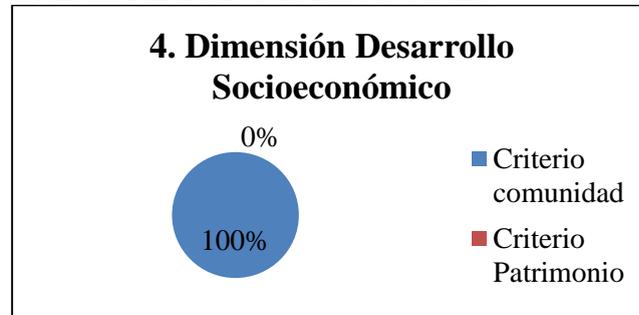
Tabla 14: Calificación dimensión Desarrollo Socioeconómico

4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
Criterio comunidad	1
Criterio Patrimonio	0
Total	1

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 8: Dimensión desarrollo socioeconómico



Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 12: Tabla y gráfico dimensión calidad de servicio

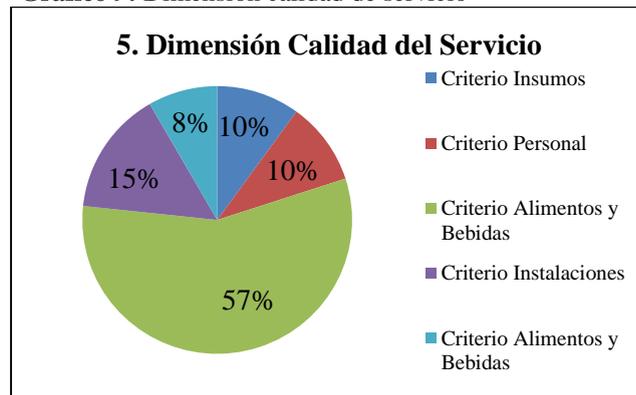
Tabla 15: Calificación Dimensión Calidad del Servicio

5. Dimensión Calidad del Servicio	
Criterio Insumos	3
Criterio Personal	3
Criterio Alimentos y Bebidas	17
Criterio Instalaciones	4,5
Criterio Alimentos y Bebidas	2,5
Total	30

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 9: Dimensión calidad de servicio



Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Ñungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 13: Tabla de matriz FODA

Tabla 16: Matriz FODA

Fortaleza	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Tiene diversidad de servicios como hospedaje, alimentación, recreación y deporte de aventura (canopy).	Mejorar los servicios por medio de la implementación de estrategias sostenibles para cada actividad.	Deterioro total del techo de la cabaña de hospedaje.	Los clientes dejen de utilizar los servicios de hospedaje y canopy y esto disminuya los ingresos económicos.
Es una hostería con calificación 3 estrellas.	Alcanzar una excelente calificación en cuanto a la prestación de servicios y reconocida a nivel nacional.	No posee todos los permisos de ley necesarios, porque aún no se desarrolla el plan de contingencia.	En caso de inspecciones llegar a ser clausurada por no presentar todos los permisos.
Los precios son económicos, diferenciales a la competencia y accesibles en base a lo que se dispone el Mintur.	Recibir más turistas anualmente y mejorar la infraestructura de la hostería.	A pesar que los precios son accesibles los clientes no utilizan todos los servicios.	Incremento de turistas en la competencia.
Ubicación estratégica, observación de paisajes, flora y fauna.	Establecer paradas técnicas dentro de los senderos y que sean dirigidas por un guía turístico.	No existe un levantamiento total de especies de flora y fauna.	Pérdida de biodiversidad por utilización de agroquímicos en áreas verdes.
Los trabajadores se encuentran capacitados para la realización de sus actividades dentro del área de trabajo.	Realizar capacitaciones para mejorar el conocimiento de los empleados.	No reciben capacitaciones técnicas, sino una inducción inicial por parte de los propietarios.	Pérdida de la infraestructura en caso de un desastre natural.
Tiene una marca establecida y realiza publicidad por medio de redes sociales, tarjetas de presentación y pulseras.	Participar en ferias de turismo, con el fin de promocionar los servicios. Creación de una página web.	Falta de una página web que permita realizar reservaciones. Perder clientes por falta de una página que les ayude hacer reservaciones.	Existan accidentes dentro de los senderos.
Políticas de hospedaje, misión y visión establecidas.	Creación de reglas para los usuarios que deben cumplir para el uso e ingreso de las áreas de alimentación y recreación.	No cuenta con políticas establecidas para las áreas de recreación y alimentación.	Con el alza de precios en productos, existe la posibilidad de aumento de costos de los servicios.
		Despido de empleados por falta de recursos económicos.	

Fuente: Proyecto de Buenas Prácticas Ambientales Hostería Nungañan (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 14: Tabla de priorización de nudos críticos ámbito empresarial.

Tabla 17: Ámbito Empresarial Aplicación de norma Smart Voyager

a. Ámbito Empresarial							
Identificación de nudos críticos en base a la norma Smart Voyager (Hospedaje)				Priorización de Nudos Críticos			
Criterio	N°	Indicador	Nudo critico	Dificultad	Impacto	Duración	Total
Criterio General	1	La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales.	La hostería no cumple con todos los permisos para el funcionamiento como tal.	1	1	1	3
	2	La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.	No hay un manual acerca de esos aspectos, pero tiene establecido las políticas de hospedaje, visión y misión. El personal se encuentra informado acerca de las actividades que debe realizar.	2	3	2	7
	3	La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.	No cuenta con un programa de capacitación. El personal no está capacitado en temas como: primeros auxilios, atención al cliente y manipulación de alimentos	2	2	3	7
	4	La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: Registro Turístico, Permiso Ambiental emitido por la entidad responsable, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario	No cumple con todos estos requisitos ya que estos dependen del plan de contingencia que aún no ha sido diseñado. Cuenta con el registro turístico y la Licencia de funcionamiento Municipal	3	1	2	6
	8	La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	Los productos adquiridos son entregados por productores de la zona, pero las provisiones de carne son adquiridas de otra provincia.	1	2	1	4
	9	La empresa garantiza el derecho de sus	Reciben lo que está establecido en la tabla	1	2	2	5

		trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social.	salarial por día de trabajo, ya que se trabajan los fines de semanas y cuando hay algún tipo de evento.				
			Los empleados no están afiliados al seguro social.				
Dimensión seguridad Criterio Personal	44	La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	No tiene un reglamento.	2	2	2	6
	45	El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional,	Los propietarios realizan una inducción o introducción acerca de estos temas.	2	2	2	6
	49	Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	Existen las rutas de evacuación, pero no está implementada la señalética en todos los servicios.	1	3	3	7
Criterio Instalaciones	50	Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones.	Ninguna de las instalaciones cuenta con sensores de humo, pero hay extintores en cada una de las áreas .	2	1	3	6
	52	Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.	No existen sensores de humo dentro de las áreas operativas de la hostería.	2	1	3	6
	56	La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.	Utiliza gas envasado, pero los tanques no cuentan con detectores de fuga de gas.	3	1	2	6
Criterio Catástrofes y Accidentes	57	La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia, tales como sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.	No tienen un plan de evacuación escrito, pero el personal administrativo y de servicio tienen el conocimiento qué medidas tomar en caso de algún desastre natural.	2	2	2	6
	58	En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.	Existe el espacio para realizar las fogatas el cual se encuentra alejado de la vegetación natural. Los residuos no son entregados al gestor municipal si no tapados o enterrados por las personas que realizan las fogatas.	1	1	1	3

Dimensión calidad de servicio – Criterio Insumos	59	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.	No se realiza ningún tipo de simulacro.	1	2	1	4
	60	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	No todas las rutas están señalizadas, pero al menos el área de hospedaje si cuenta con todas esta señalética.	1	3	1	4
	69	Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.	Compra los productos en fuentes seguras, pero en el caso de la carne no cuenta registro sanitario, ya que es de entrega directa y bajo pedido. El proveedor de esta materia prima no cuenta con un una empresa totalmente conformada.	2	3	1	6
	70	Las bodegas de insumos secos y de menaje debe estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.	No existe una bodega, los insumos se guardan en un área dentro de la cocina.	3	1	2	6
	71	La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.	No existe una bodega para guardar los insumos, pero tiene un espacio dentro de la cocina destinado para ubicar las compras que se realizan semanalmente.	2	1	2	5
	72	La empresa mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.	Tiene un inventario, pero no un kardex. La materia prima se la adquiere cada viernes y un día antes de algún evento, por lo tanto no se mantiene un inventario de los insumos.	1	1	2	4
	75	La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.	No tienen capacitaciones y certificados, pero han aprendido lo básico por medio de las experiencias.	2	2	2	6
	77	La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todos los trabajadores, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento.	No existe un manual en el que se detallen las actividades de cada uno de los puestos, pero al momento de operar todos tienen conocimientos en las tareas encomendadas.	2	2	3	7
Criterio Personal	81	El personal viste uniforme (limpio y en óptimas condiciones) de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera	El personal tiene uniforme con el distintivo de la hostería, pero no portan un gafete que muestre su debida identificación.	1	1	1	3

		visible su distintivo de identificación personal.					
	82	El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.	Por el momento no cuenta con este certificado, ya que esto depende el plan de contingencia de la hostería.	1	2	1	4
	86	Para el aseo de las manos la empresa cuenta con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal, y otro con desinfectante para manos en la entrada del área de cocina.	Dentro de los baños existe estos implementos, pero los baños no son específicamente para el personal sino también para los visitantes. Dentro de la cocina no hay un desinfectante de manos.	2	2	2	6
	91	Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	No existen tablas de picar de diferentes colores, pero si tienen tablas de plásticos que son utilizadas para el corte de carne y otros alimentos.	1	1	1	3
	92	Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.	Los utensilios y tablas son de madera y plástico.	2	1	1	4
	95	Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).	Se almacenan en recipientes herméticos, pero no están debidamente identificados. Las carnes, mariscos se encuentran en un congelador, mientras que los otros alimentos se encuentran dentro de una nevera.	2	1	1	4
Criterio Alimentos y Bebidas	97	Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.	Varios de los alimentos que se almacenan tiene fecha de caducidad, pero los que no la tienen ejemplo como frutas o carnes, se trata de consumir lo más pronto posible.	1	1	2	4
	100	Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.	Todo se mantiene limpio y está pintado de un color claro No existen bodegas de alimento dentro de la hostería.	2	1	3	6
	101	Las paredes de área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.	Las paredes de la cocina están cubiertas de baldosa pero no alcanzan los dos metros.	2	1	3	6
	103	Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.	Se realiza una inducción acerca de esos temas, pero no se capacita formalmente a los empleados. No cuenta con un programa de capacitación	3	2	1	6
Criterio instalaciones	105	Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.	No se lleva un registro de los Monitoreos. Se realiza el mantenimiento dependiendo el área que lo necesite.	1	2	2	4
	106	Si existen áreas de fumadores, estas están	Existe el área pero se evita señalarla ya que aportaría a que los visitantes fumen	1	3	1	5

Alimentos y bebidas		debidamente demarcadas y señalizadas.	dentro del área y provoque más contaminación.				
	111	Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades diferentes.	La hostería está diseñada en un estilo campestre. No es apta para recibir a personas con discapacidades especiales en especial minusválidos. Si se desea recibir a este tipo de turista se necesita reconstruir las instalaciones.	3	1	2	6
	112	Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias.	Los precios que se muestran dentro de las publicidades y promociones no incluyen IVA. Dentro del lineamiento del Ministerio de Turismo, se pide que los valores que se ofertan no incluyan el IVA.	1	1	3	5
	113	Los precios que constan en las cartas de la empresa así como los de hospedaje y servicios recreativos incluyen impuestos.	En ninguno de los servicios se incluye el IVA.	1	1	1	3

Fuente: Norma Smart hospedaje (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 15: Tabla de priorización de nudos ámbito ambiental.

Tabla 18: Ámbito ambiental aplicación de la norma Smart Voyager

a. Ámbito Ambiental				Priorización de Nudos Críticos			
Identificación de nudos críticos en base a la norma Smart Voyager (Hospedaje)				Dificultad	Impacto	Duración	Total
Criterio	N°	Indicador	Nudo crítico				
Criterio Consideraciones Generales	12	Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	No se cuenta con registro de estos servicios. En la hostería no existen vehículos que sean utilizados para la operación turística.	1	3	3	7
	13	Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.	Se establecen metas de ahorro. No existe un programa establecido para este tipo de metas.	2	1	2	5
	14	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	Se realizan compras de este tipo de químicos, para realizar las fumigaciones de la hierba alta.	3	1	3	7
Energía	15	La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	No todos son eficientes ya que varios artefactos consumen diferentes cantidades de energía,	2	1	3	6

		como en el caso de los congeladores consumen una cantidad de luz elevada.				
16	Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.	Se realiza el control y mantenimiento de las instalaciones eléctricas. No se lleva un registro de esta actividad ya que no hay establecida una hoja de registro	1	1	2	4
18	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	No existe un programa acerca del uso y ahorro de energía.	1	3	2	6
19	Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al visitante, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	Dentro de las habitaciones y baños existen rótulos con frases como “cuando salgas apaga la luz”	1	3	1	5
28	La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.	En ninguna de las áreas de la hostería existe este tipo de grifos o sanitarios ahorradores de agua.	3	1	3	7
29	Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.	Se realizan el mantenimiento. No se lleva un registro de esta actividad.	1	1	1	3
30	Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	No existe un programa de ahorro de agua.	2	3	1	6
31	En baños públicos y/o habitaciones, y áreas de operación, se informa al visitante, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	Existe material impreso pegado en las paredes de los baños de las habitaciones, no es un material explicativo, pero está escrito frases como “cuida el agua, es vida”, pero el tamaño de las letras no permite ser tan visible. En los baños que existen en las áreas de la hostería no se encuentran pegados estos rótulos.	1	3	3	7

Criterio Agua

Contaminación desechos	y	34	Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.	Los productos como víveres de primera necesidad vienen dentro de empaques plásticos. En este caso las envolturas no se las reutilizan. Y las fundas del supermercado donde se guardan los productos, son reutilizadas para guardar algo cuando se lo necesita.	1	1	1	3
		35	Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.	Se clasifican, pero en el caso del vidrio son recolectados y guardados en la bodega de la hostería, el papel, cartón y botellas plásticas son entregadas a las personas que recolectan por las vías del sector. Orgánico utilizado como abono, mientras que los demás residuos son entregados al recolector de basura.	1	1	1	3
		36	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.	Los residuos de aguas grises y residuos pequeños de alimentos son enviados a un pozo séptico. El aceite es almacenado en una poma, para luego ser entregado a una autoridad competente.	1	1	1	3

Fuente: Norma Smart hospedaje (2019).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 16: Modelo de ficha de satisfacción.



Carrera de
Turismo
La Maná



FICHA DE SATISFACCIÓN PARA LOS CLIENTES DE LA HOSTERÍA ÑUNGAÑAN

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los turistas que visitan la hostería Ñungañan mediante la aplicación de una ficha de satisfacción de los servicios del establecimiento.

Marque con una **X** de acuerdo a su experiencia dentro de la Hostería Ñungañan.

Sexo: Masculino _____ Femenino _____

N °	Ítems	Valoración			
		Muy satisfactorio	Bastante satisfactorio	Poco satisfactorio	Nada satisfactorio
1	Está satisfecho con la atención personalizada que ha recibido en la hostería.				
2	Los empleados de la hostería cumplen con su pedido de acuerdo a lo solicitado.				
3	La señalética que se encuentran en el establecimiento le ayuda a orientarse de manera adecuada.				
4	Los rótulos de información son de fácil observación.				
5	Cree que los recursos naturales que se encuentran dentro del establecimiento son conservados de manera adecuada.				
6	Estaría dispuesto a regresar a la hostería.				
7	Recomendaría a otras personas la visita a la Hostería Ñungañan.				

Observaciones:

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 17: Gráficos y Tablas aplicación de ficha de satisfacción

*Género

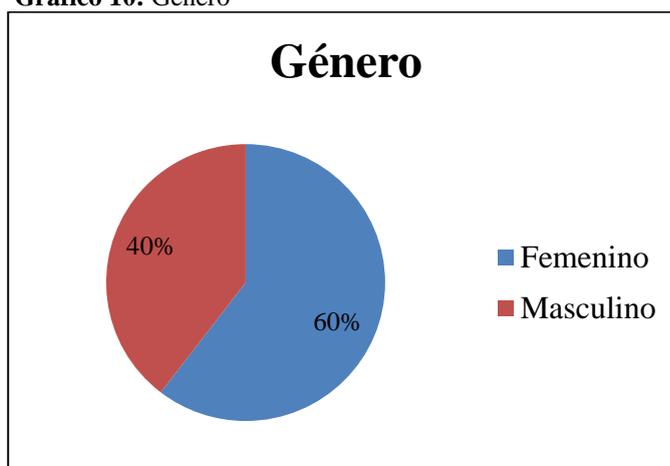
Tabla 19: Género

Género	Frecuencia
Femenino	29
Masculino	19
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 10: Género



Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

1. Está satisfecho con la atención personalizada que ha recibido en la hostería.

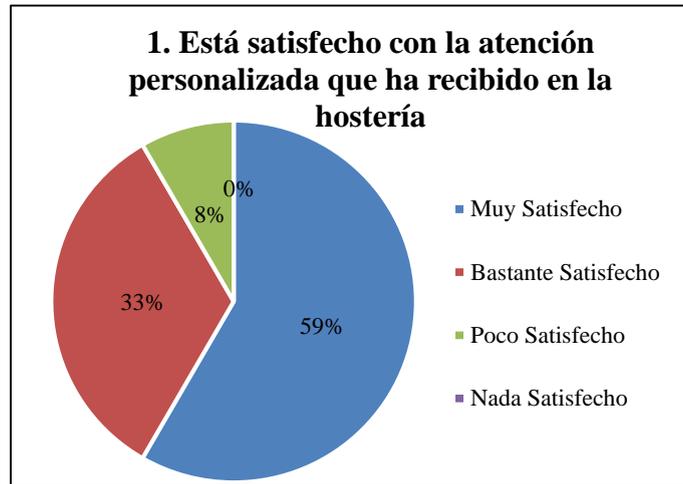
Tabla 20: Resultados Pregunta n°1

Pregunta N°1	Frecuencia
Muy Satisfecho	28
Bastante Satisfecho	16
Poco Satisfecho	4
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 11: Resultados Pregunta n°1



Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

2. Los empleados de la hostería cumplen con su pedido de acuerdo a lo solicitado.

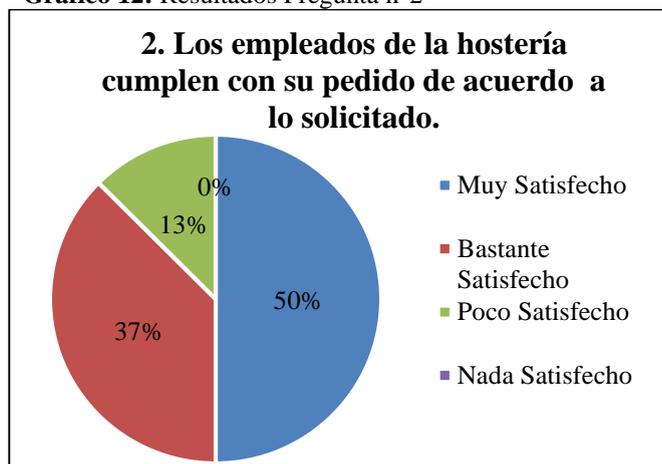
Tabla 21: Resultados Pregunta n°2

Pregunta N°2	Frecuencia
Muy Satisfecho	24
Bastante Satisfecho	18
Poco Satisfecho	6
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 12: Resultados Pregunta n°2



Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

3. La señalética que se encuentran en el establecimiento le ayuda a orientarse de manera adecuada.

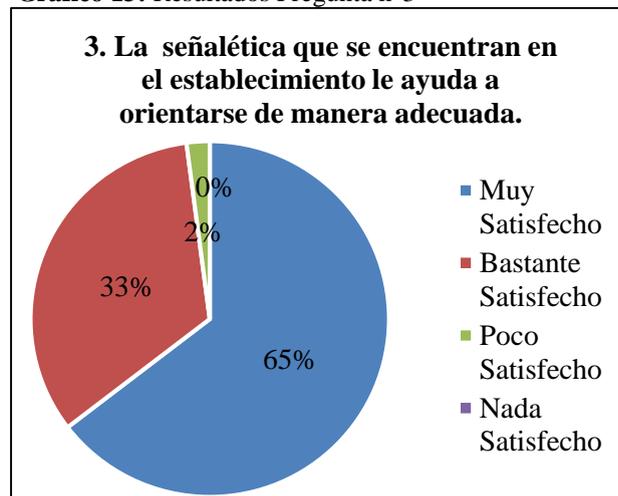
Tabla 22: Resultados Pregunta n°3

Pregunta N°3	Frecuencia
Muy Satisfecho	31
Bastante Satisfecho	16
Poco Satisfecho	1
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 13: Resultados Pregunta n°3



Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

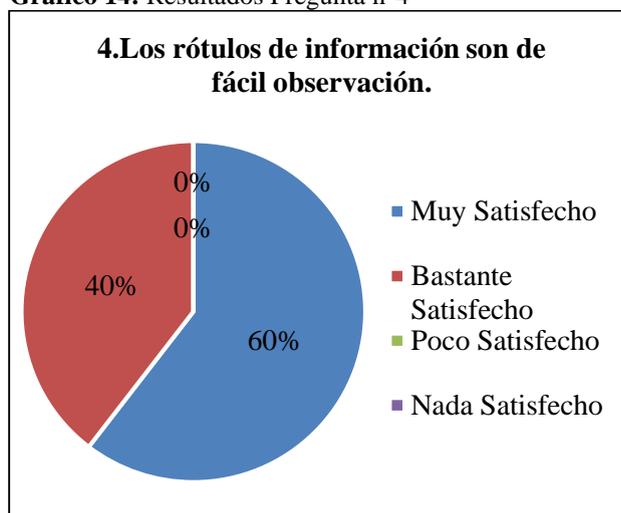
4. Los rótulos de información son de fácil observación.

Tabla 23: Resultados Pregunta n°4

Pregunta N°4	Frecuencia
Muy Satisfecho	29
Bastante Satisfecho	19
Poco Satisfecho	0
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 14: Resultados Pregunta n°4

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

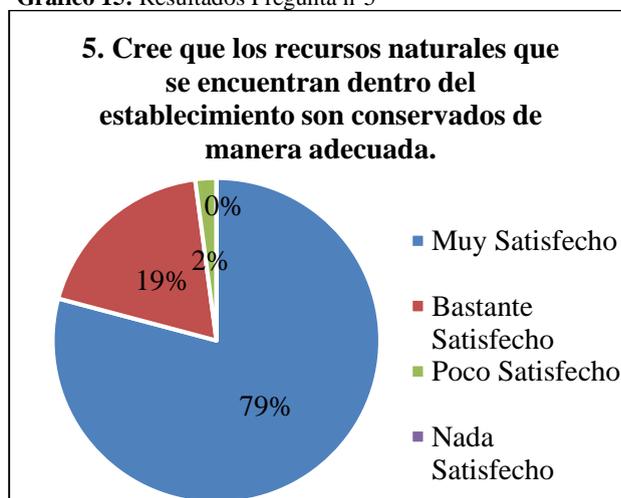
5. Cree que los recursos naturales que se encuentran dentro del establecimiento son conservados de manera adecuada.

Tabla 24: Resultados Pregunta n°5

Pregunta N°5	Frecuencia
Muy Satisfecho	38
Bastante Satisfecho	9
Poco Satisfecho	1
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 15: Resultados Pregunta n°5

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

6. Estaría dispuesto a regresar a la hostería.

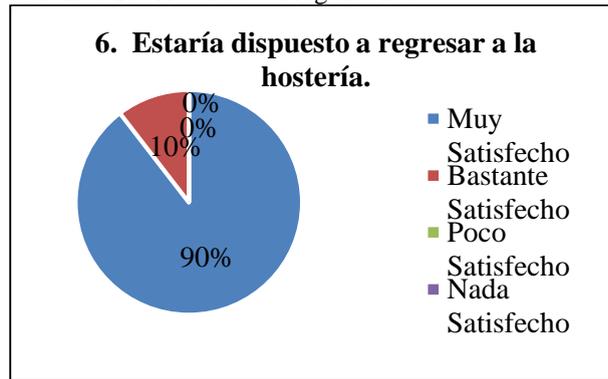
Tabla 25: Resultados Pregunta n°6

Pregunta N°6	Frecuencia
Muy Satisfecho	43
Bastante Satisfecho	5
Poco Satisfecho	0
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 16: Resultados Pregunta n°6



Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

7. Recomendaría a otras personas la visita a la Hostería Ñungañan.

Tabla 26: Resultados Pregunta n°7

Pregunta N°7	Frecuencia
Muy Satisfecho	44
Bastante Satisfecho	4
Poco Satisfecho	0
Nada Satisfecho	0
Total	48

Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Gráfico 17: Pregunta n°7



Fuente: Ficha de satisfacción (2020).

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Anexo 18: Ubicación de señalética

Antes de ubicar la señalética



Descripción: Área de alimentación.

Tomada por: Karen Sánchez A.

Ubicación de señalética “Ruta de evacuación”



Descripción: Implementación de señalética en el área de alimentación

Tomada por: Karol Sánchez.



Descripción: Área de hospedaje (escalera)

Tomada por: Karen Sánchez A



Descripción: Implementación de señalética en la escalera del área de hospedaje.

Tomada por: Karen Sánchez A.
De acuerdo con el criterio 49 de la norma Smart Voyager, se implementó estas señaléticas para incrementar la calificación.

Anexo 19: Ubicación de rótulo del área hospedaje

Antiguo rótulo de zona exclusiva para huéspedes



Descripción: El antiguo rotulo estaba amarrado con una piola en la caña además no estaba bien protegido del agua.

Tomada por: Karen Sánchez A.

Elaborado por: Karen Sánchez A.

Ubicación del nuevo rótulo de zona de huéspedes



Descripción: Se realizó un nuevo rotulo con el logotipo de la hostería creando así una imagen más clara sobre el establecimiento.

Tomada por: Erik Pachacama.

Anexo 20: Diseño rótulo de información acerca del ahorro de agua

Rótulos existentes en la parte superior de los lavados.



Propuesta de rótulo para implementar en la parte superior de los lavamanos.

