



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS

NATURALES

INGENIERÍA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

***ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE
TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO TURÍSTICO "PAILÓN DEL
DIABLO" DE LA PARROQUIA RÍO VERDE, CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA
DE TUNGURAHUÁ***

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN ECOTURISMO

Autora:

Tasinchana Chancusig Jenny Maribel

Tutor:

Ing. Mgs. Álvarez Lema Freddy Anaximandro

LATACUNGA- ECUADOR

JUNIO 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo **Tasinchana Chancusig Jenny Maribel** declaro ser autora del presente proyecto de investigación: Estudio de Buenas Prácticas para el Desarrollo del Turismo Sostenible en el Centro Turístico Pailón del Diablo, siendo el Ingeniero Freddy Anaximandro Álvarez Lema tutor 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.

.....
Jenny Maribel Tasinchana Chancusig
CI.050355988-2

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **Jenny Maribel Tasinchana Chancusig**, identificada con C.C.N° **050355988-2**, de estado civil Soltera y con domicilio en Latacunga, Parroquia Guaytacama, Barrio San Sebastián a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, el Ing. MBA. Cristian Fabricio Tinajero Jiménez, en calidad de Rector y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez Barrio El Ejido Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **EL CESIONARIO** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.- EL CEDENTE es una persona natural estudiante de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICA PARA EL DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO DE LA PARROQUIA RIO VERDE, CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Unidad Académica según las características que a continuación se detallan:

Historial académico.- Octubre 2010 - Abril 2016.

Aprobación HCA.- 16 de Diciembre del 2015

Tutor.- Ing. Mgs. Freddy Álvarez Lema

Tema: **“ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICA PARA EL DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO DE LA PARROQUIA RIO VERDE, CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**

CLÁUSULA SEGUNDA. - EL CESIONARIO es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **EL CESIONARIO** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO: Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **EL CESIONARIO** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- f) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. -El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **EL CESIONARIO** no se halla obligado a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **EL CESIONARIO** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - EL CESIONARIO podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, del mes de Junio del 2017.

.....

Jenny Maribel Tasinchana Chancusig

LA CEDENTE

.....

Ing. MBA. Cristian Fabricio Tinajero Jiménez

EL CESIONARIO

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“Estudio de Buenas Prácticas para el desarrollo de Turismo Sostenible en el Centro Turístico Pailón del Diablo de la Parroquia Rio Verde, Cantón Baños Provincia de Tungurahua”, de Tasinchana Chancusig Jenny Maribel de la carrera de 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 Facultad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Junio, 2017.

El Tutor.

.....
Ing. Mgs. Freddy Anaximandro Álvarez Lema

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: Jenny Maribel Tasinchana Chancusig, con el título de Proyecto de Investigación: **“ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO DE LA PARROQUIA RIO VERDE, CANTÓN BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** Han 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.

Latacunga, Junio, 2017.

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Ing. Milton Sampedro
CC: 060263698-7

Lector 2
Lic. M.Sc. Elizabeth Guevara
CC: 171473011-1

Lector 3
Lic. Diana Vinueza
CC: 171606014-8

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la salud por ser la fuente incondicional de sabiduría, bendición y fé para no desmayar y poder continuar en el sendero de la vida.

A toda mi familia, que de una u otra manera han estado apoyándome durante toda mi carrera, transmitiéndome, apoyo incondicional que se ha convertido en el soporte indispensable para culminar mi meta profesional. Hoy les puedo decir que el sacrificio suyo y mío ha valido la pena he aquí el fruto, que Dios me los siga bendiciendo a todos.

Con mucho afecto y estima a la carrera de Ingeniería en Ecoturismo de manera especial a los Ingenieros: Milton Sampedro que con sus sabias palabras en clases y fuera de ellas fue eje fundamental en el desarrollo académico y humano, al Ingeniero Freddy Álvarez que fue el guía clave para el presente trabajo como mi tutor y a toda el Alma Matér de Cotopaxi por abrirme sus puertas junto con sus docentes que han sido los forjadores para formar en mí una persona con valores, principios, méritos y con los conocimientos académicos necesarios durante todo este tiempo de todo corazón gracias por ser parte de esta travesía a cada uno de ustedes por ese aliento incondicional los llevare siempre en mis pensamientos que viva la UTC.

Jenny Maribel Tasinchana Chancusig

DEDICATORIA

A mis padres Segundo Alberto Tasinchana y Rosa María Chancusig quienes han sido una base principal en mi formación con su apoyo que me han brindado en todo momento y sin esperar nada a cambio, con sus consejos he llegado al objetivo de mi vida profesional sabiendo que todo esfuerzo a la final tiene su recompensa he aquí la suya y la mía propia.

A mi sobrina bella Emily hoy ya no estas con nosotros pero siempre te recordaremos con amor y cariño ojala desde el cielo nos sigas cuidando como un angelito más.

A mis compañeros y amigos de aula que con unión y propósito cumplíamos nuestros sueños de conocer nuevos destinos turísticos, nuevas experiencias y sobre todo una convivencia mutua entre nosotros los llevo siempre en mi corazón a todos y cada uno de ustedes.

Jenny Maribel Tasinchana Chancusig

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TÍTULO: “ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO DE LA PARROQUIA RIO VERDE, CANTÓN BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autora: Jenny Maribel Tasinchana Chancusig

RESUMEN

El presente proyecto tuvo la finalidad de realizar un Manual de Buenas Prácticas para el desarrollo de turismo sostenible en el Centro Turístico Pailón del Diablo, para el mejoramiento de la calidad en los servicios, esto fue propuesto mediante actividades eficientes de bajo impacto, respondiendo a la necesidad de la escasa aplicación en el área de estudio. Se planteó elaborar estrategias a través de los estándares mínimos de calidad de acuerdo a la Norma Técnica de Ecoturismo; para el levantamiento del diagnóstico se aplicaron entrevistas, a los actores directos de la empresa, también se complementó con la observación y la Investigación bibliográfica, esto permitió tener una visión general de las áreas operativas, antecedentes, recursos turísticos etc. en sus diferentes ámbitos. Luego se aplicó el cuestionario como instrumento de evaluación obteniéndose resultados cuantitativos que ayudaron a determinar la situación actual de los servicios y sus impactos, llegando a 209 de 448 puntos. Posteriormente con esta información se elaboraron las estrategias en los ámbitos: ambiental, sociocultural y calidad de los servicios; esto ayudó a proponer soluciones para el mejor funcionamiento operativo del Centro Turístico, por su puesto si los dueños las consideran oportunas para su aplicación, se propuso transformar los estándares negativos en oportunidades para el área de estudio a través de este proyecto, dónde se presentaron recomendaciones que ayudan al prestador de servicio a buscar la sostenibilidad en conjunto con la actividad turística; que a través del manual cree la sensibilización del cuidado de los recursos con objetividad, credibilidad, y compromiso recopilando información necesaria para posteriormente evaluar y difundir a la sociedad el contenido. En ese mismo sentido fomenta la gestión empresarial sostenible con el entorno, mejorando el desarrollo de conservación antes que el consumismo. Finalmente con esta herramienta metodológica incentivar a la innovación, accediendo a este interesante mercado turístico como es el turismo sostenible.

Palabras Clave: Turismo Sostenible, Buenas Prácticas, Ámbito, Impactos, Innovación, Calidad, Servicios.

ABSTRACT

This project had the purpose of performing a Handbook of Good Practices for the development of sustainable tourism in the tourist center “Pailón del Diablo”, for the improvement of the quality services this was proposed through efficient activities in low impact, answering to the need of the limited application in the study area. It was elaborated strategies through the minimum standards of quality according to the technical norm of ecotourism; for the raising of the diagnosis; interviews were applied to the direct actors of the business, also it was complemented by observation and bibliographical investigation

This allowed to have an overview of the operative areas, antecedents, tourist resources. In their different ambits after the questionnaire was applied as an evaluation tool. Obtaining quantitative results that helped to determine the current situation of services and their impacts, arriving to 209 of 408 points. Later whit this information , was elaborated the strategies in the ambits: environmental , socio cultural, and quality of services; this helped to propose solutions for the better operational operative functioning of the Tourist Center, if the owners consider appropriate for the application, it was proposed to transform negative standards into opportunities for the area of study through this project, where they presented recommendations that help the service provider to seek sustainability with the tourist activity through the manual creates awareness of the care of resources with objectivity, credibility, and commitment collecting information necessary to subsequently evaluate and disseminate to society the content. Promote the sustainable business management with the environment, improving the conservation development before that the consumerism. Finally with this methodological tool to encourage innovation, accessing this interesting tourist market as a sustainable tourism.

Keywords: Sustainable Tourism, Good Practices, Ambits, Impacts, Innovation, Quality, Services.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN	2
3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	3
4. JUSTIFICACIÓN	4
5. BENEFICIARIOS	5
5.1 Beneficiarios Directos	5
5.2 Beneficiarios Indirectos	5
6. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
7. OBJETIVOS	7
7.1 Objetivo General	7
7.2 Objetivos Específicos	7
8. SISTEMA DE TAREAS Y ACTIVIDADES	8
9. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
9.1 Constitución de la República del Ecuador	9
9.2 Plan Nacional del Buen Vivir	10
9.3 Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización	11
9.4 Ley de Turismo	12
9.5 Turismo Sostenible	13
9.6 Buenas prácticas	14
9.7 Norma Técnica de Ecoturismo	15
9.8 Certificación Turística	16

9.9 Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible.....	18
9.10 Estrategia.....	19
10. METODOLOGÍA APLICADA	20
10.1 Investigación Cualitativa.....	20
10.1.1 Entrevista no Estructurada.....	20
10.1.2 Observación.....	21
10.1.3 Investigación Bibliográfica.....	21
10.2 Investigación Cuantitativa Mixta	21
10.2.1 Cuestionario de Evaluación de la Norma Técnica de Ecoturismo	22
11. RESULTADOS	23
11.1 Diagnóstico Ambiental.....	23
11.1.1 Ecosistemas	23
11.1.2 Atractivos Turísticos.....	24
11.1.3 Clima	25
11.1.4 Fauna	27
11.1.5 Flora.....	28
11.1.6 Hidrografía.	29
11.1.7 Pendientes.....	30
11.1.8 Suelos	30
11.1.9 Amenaza Sísmica	30
11.2.1 Antecedentes de la empresa.....	33
11.2.2 Misión.....	34
11.2.3 Visión	34
11.2.4 Personal	34
11.2.4 Servicios	36
11.2.5 Servicios Básicos Disponibles	37
11.2.6 Accesibilidad	37
11.3 Diagnóstico Cultural	39
11.3.1 Calificación de la Norma Técnica de Ecoturismo	40
11.3.2 Nivel de Cumplimiento de Estándares.....	41
11.3.3 Análisis de Indicadores.....	42
11.3.4 Interpretación de Resultados	43
11.4 Manual de Buenas Prácticas para El Centro Turístico.....	46
11.4.1 Características Físicas del Manual	71
12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
12.1 Análisis de Resultados	72

13. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS).....	75
13.1 Impacto Técnico.....	75
13.2 Impacto Ambiental.....	75
13.3 Impacto Económico.....	75
14. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO	76
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
15.1 Conclusiones	77
15.2 Recomendaciones.....	78
16. REFERENCIAS	79
17. ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapas.....	3
Figura 2: Ubicación de sectores con concentración de lluvias.....	26
Figura 3: Hidrografía.....	29
Figura 4: Riesgos.....	31
Figura 5: Organización del Personal	35
Figura 6: Puntaje	43
Figura 7: Portada	46
Figura 8: Contra Portada	46
Figura 9: Orquídea	48
Figura 10: Semblanza de la cara del Diablo.....	50
Figura 11: Servicios	51
Figura 12: Ámbito Ambiental	51
Figura 13: Ámbito Sociocultural.....	65
Figura 14: Ámbito Calidad de Servicios	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Empresas Turísticas Certificadas	17
Tabla 2: Ecosistemas	23
Tabla 3: Influencia del Clima.	25
Tabla 4: Aves.....	27
Tabla 5: Orquídeas	28
Tabla 6: Información Básica	32
Tabla 7: Servicios Básicos	37
Tabla 8: Vialidad	38
Tabla 9: Iconos Culturales Identificados	39
Tabla 10: Puntuación.....	40
Tabla 11: Cumplimiento.....	41
Tabla 12: Estrategia Capacitación	53
Tabla 13: Plan de Capacitación.	54
Tabla 14: Estrategia Manejo de Desechos	55
Tabla 15: Estrategia Ahorro de Agua.....	56
Tabla 16: Estrategia Energía	57
Tabla 17: Estrategia Uso de Agua	58
Tabla 18: Decoración Alternativa	59
Tabla 19: Estrategia Desechos inorgánicos	60
Tabla 20: Estrategia Manejo de Desechos Papel.....	61
Tabla 21: Estrategia Ahorro de Agua	62
Tabla 22: Estrategia Energía Natural	63
Tabla 23: Estrategia Separación de Desechos	63
Tabla 24: Estrategia Servicio	65
Tabla 25: Estrategia Información	66
Tabla 26: Encuesta	67
Tabla 27: Estrategia Clientes.....	68
Tabla 28: Modelo de Registro de visitantes	69
Tabla 29: Análisis de Emprendimientos	73

ÍNDICE DE FOTOGRAFIAS

Fotografía 2: Incremento del caudal de la Cascada	26
Fotografía 1: Crecimiento del Caudal del Río Verde	26
Fotografía 3: Vista Panorámica.....	49

ÍNDICE ANEXOS

Anexo N° 1: Aval de Abstrac	83
Anexo N° 2: Equipo de Trabajo	84
Anexo N° 3: Cuaderno de Campo	89
Anexo N° 4: Formato del Cuestionario	90
Anexo N° 5: Puntaje por Ámbito	93
Anexo N° 6: Cumplimiento por Número de Estándares	94
Anexo N° 7: Indicadores de No Cumplimiento	95
Anexo N° 8: Estrategias	98
Anexo N° 9: Actividades de Campo	99
Anexo N° 10: Salidas de Campo	100
Anexo N° 11: Servicios	101
Anexo N° 12: Atractivos Turísticos	102
Anexo N° 13: Senderos	104
Anexo N° 14: Señalética	105
Anexo N° 15: Flora	106
Anexo N° 16: Avifauna	107

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Estudio de Buenas Prácticas para el desarrollo de Turismo Sostenible en el Centro Turístico Pailón del Diablo de la Parroquia Río Verde, Cantón Baños, Provincia de Tungurahua”

Fecha de inicio: Diciembre 2015

Fecha de finalización: Abril 2017

Lugar de ejecución: Parroquia Río Verde, Cantón Baños, Provincia de Tungurahua, Zona 3, Centro Turístico Pailón del Diablo

Facultad que Auspicia

Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Carrera que auspicia:

Ingeniería en Ecoturismo

Equipo de Trabajo (Anexo 2)

Tutor: Ing. Mgs Freddy Álvarez Lema

Estudiante: Jenny Maribel Tasinchana Chancusig

Lector 1: Ing. Milton Sampedro

Lector 2: Lic. Elizabeth Guevara

Lector 3: Lic. Diana Vinueza

Área de Conocimiento: Turismo Sostenible

Línea de investigación

Planificación y Gestión del Turismo Sostenible

Sub Línea: Gestión y Desarrollo turístico.

2. RESUMEN

El presente proyecto tuvo la finalidad de realizar un Manual de Buenas Prácticas para el desarrollo de turismo sostenible, en el Centro Turístico Pailón del Diablo para el mejoramiento de la calidad en los servicios, así se plantearon actividades eficientes de bajo impacto, respondiendo a la necesidad de la escasa aplicación de ellas y que es un reto para los actores clave ejecutarlas. Se planteó elaborar estrategias a través de los estándares mínimos de calidad de acuerdo a la Norma Técnica de Ecoturismo; para el levantamiento del diagnóstico se aplicaron entrevistas a los actores directos de la empresa, que permitieron tener una visión general del área de estudio en sus diferentes ámbitos. Luego se aplicó el cuestionario como instrumento de evaluación obteniéndose resultados cuantitativos que ayudaron a determinar la situación actual de los servicios y sus impactos, llegando a 209 de 448 puntos. Posteriormente con esta información se pudieron plantear las estrategias en los ámbitos: ambiental, sociocultural y calidad de los servicios que ayudarán en el mejor desempeño de las actividades dentro del Centro Turístico, claro está si los dueños las consideran oportunas para su aplicación, con ello se propone transformar los estándares negativos en oportunidades para el área de estudio a través de este proyecto, se buscó un cambio para que la empresa reduzca los estándares críticos por ello, se presentaron recomendaciones que ayudan al prestador de servicio a buscar la sostenibilidad en conjunto con la actividad turística, a través del manual genere la sensibilización del cuidado de los recursos con objetividad, credibilidad, y compromiso, recopilando información necesaria para posteriormente evaluar y difundir a la sociedad el contenido En ese mismo sentido fomenta a la gestión empresarial sostenible con el entorno, fortaleciendo el desarrollo humanista antes que el consumista; con esta herramienta metodológica incentivar a la innovación, accediendo a este interesante mercado turístico como es el turismo sostenible.

Palabras Clave: Turismo Sostenible, Buenas Prácticas, Ámbito, Impactos, Innovación, Calidad, Servicios.

3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

Localización

Dirección: Río Verde Km 17, vía Baños – Puyo

Zona: 3

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños de Agua Santa

Parroquia: Río Verde

Superficie según escrituras: 67 ha.

Linderos

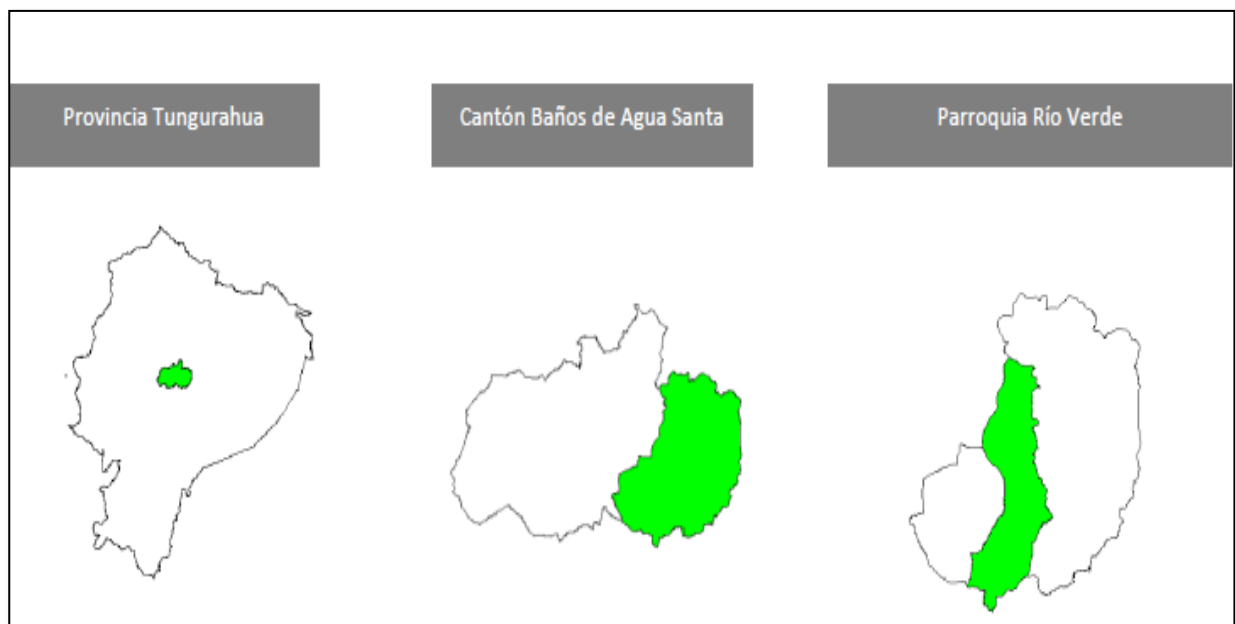
Norte: Zona de Amortiguamiento del Parque Nacional Llanganates

Sur: Camino Principal de Río Verde

Este: Complejo Turístico "La Isla del Pailón"

Oeste: Río verde

Figura 1: Mapas



Fuente: Semplades

4. JUSTIFICACIÓN

Las buenas prácticas de turismo sostenible es una propuesta positiva que permite adoptar medidas específicas en particular en el sector turístico, mejorando la prestación de los servicios; de igual forma el manejo responsable de los recursos naturales incentiva a promover herramientas de calidad, orientada al mejoramiento de los impactos negativos; de este modo la aplicación permite obtener mayor rentabilidad, incentivando a planificar adecuadamente las actividades turísticas, optimizando el uso correcto de la infraestructura turística, motivando al personal a mantener un ambiente equilibrado y encaminado a una gestión turística sostenible de excelencia.

Por otra parte la sostenibilidad enfoca a utilizar responsablemente las áreas naturales de la zona de influencia buscando el bienestar del lugar frente a la necesidad de emplear medidas de ahorro y conservación en sitios frágiles, manteniendo los procesos ecológicos, sociales, económicos en equilibrio permanente lo cual indica la importancia del sector turístico en convertir la sostenibilidad en un eje transversal que equilibre el potencial turístico, disminuyendo el consumismo de operación para incrementar la conciencia ambiental con la actuación de las futuras generaciones.

Con respecto a la competitividad marcar la diferencia en la oferta logrando que los involucrados participen en forma efectiva dentro de los proyectos disminuyendo el uso racional de recursos, reutilizando, reciclando y aportando positivamente con la protección del medio, con la finalidad de encaminarse al turismo sostenible; la perseverancia para formar en ellos valores y actitudes que permita tomar las acciones necesarias creando un mercado altamente competitivo dándole un valor agregado al establecimiento para garantizar calidad en el buen servicio a los diferentes segmentos de mercado a la vez sea rentable generando interés para adquirir y lograr la fidelidad del cliente.

5. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del proyecto, son los favorecidos en el desarrollo y ejecución del mismo identificados como directos e indirectos respectivamente.

5.1 Beneficiarios Directos

Involucra al Gerente Propietario: Sr. Wilfrido Guevara y 10 trabajadores de la empresa al ser miembros base del establecimiento para el funcionamiento.

5.2 Beneficiarios Indirectos

También tiene beneficiarios indirectos que son: 1.307 habitantes de la Parroquia Rio Verde 669 hombre y 638 mujeres, 2.500 turistas mensualmente acorde a la temporada, de los cuales 1.050 son mujeres y 1.450 hombres, 36 negocios comerciales de la zona (Restaurantes, Cabañas) 54 operadoras del Cantón Baños.

Los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi también son beneficiarios indirectos al con alrededor de 300 estudiantes específicamente de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo ya que tienen el conocimiento y acceso de una herramienta que pueda convertirse en fuente de investigación con otros fines para que los estudiantes requieran ya sea esta para proyectos de inversión sostenible o información que requieran.

6. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El turismo constituye una actividad que puede ofrecer grandes beneficios de todo nivel sin embargo, cuando se realiza en áreas naturales corre el riesgo de que genere impactos negativos por factores internos o externos que es muy a menudo en sitios de mayor afluencia turística sino, se toma las medidas moderadas en estas zonas desencadena una serie de consecuencias negativas en el transcurso del tiempo.

Al respecto uno de los problemas que presenta el Centro Turístico Pailón del Diablo es la escasa aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en áreas críticas dentro de los servicios y actividades con una verdadera responsabilidad con el entorno por lo mismo, se ha visto evidencias claras como el uso excesivo del agua, generación de residuos, el manejo deficiente de los desechos orgánicos e inorgánicos, la falta de lugares provistos para la separación de basura etc. unas de las principales causas y efectos del deterioro ambiental. Todo esto debido al desconocimiento de los empleados e incluso del mismo gerente pese a los esfuerzos por la conservación.

Otro elemento que contribuye a la problemática general es que hasta los momentos actuales no se ha evaluado bajo ninguna modalidad la calidad de los servicios dificultando la identificación de los componentes internos de gran impacto para el desarrollo de propuestas de mejora por lo mismo la situación actual. Por esta misma razón no hay información documentada como un manual relacionado a la presente investigación lo que ha generado consecuencias parcialmente negativas para la obtención de información en relación a los aportes del establecimiento con el medio que lo rodea para el conocimiento de los turistas por ello debe mejorar este aspecto con todo lo que deriva el mismo dentro del periodo de tiempo necesario.

En la actualidad no hay investigaciones en el área de estudio relacionada a las buenas prácticas como eje transversal de la sostenibilidad de la empresa es por esto que resulta relevante visibilizar la necesidad de ejecución de este proyecto, analizando todo el contexto que implica desde las diferentes fuentes de información así sentar bases sólidas, para ello se plantea el presente trabajo investigativo permitiendo así facilitar una información acertada y precisa sobre las principales necesidades.

7. OBJETIVOS

7.1 Objetivo General

- ❖ Realizar una propuesta de un Manual de Buenas Prácticas de turismo sostenible a través de la recopilación y selección de información para el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios turísticos.

7.2 Objetivos Específicos

- ❖ Determinar la situación actual del área estudio mediante el levantamiento de información primaria y secundaria para la caracterización del objeto de estudio.
- ❖ Evaluar los estándares de la calidad mediante la aplicación de la norma técnica de ecoturismo para la identificación de las áreas vulnerables.
- ❖ Diseñar estrategias de buenas prácticas que disminuyan los impactos y potencialicen el desarrollo turístico sostenible con el manual.

8. SISTEMA DE TAREAS Y ACTIVIDADES

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADO DE ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Determinar la situación actual del área estudio mediante el levantamiento de información primaria y secundaria para la caracterización del objeto de estudio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilación de Información bibliográfica 2. Salidas de Campo 3. Diagnóstico 	Diagnóstico	<p style="text-align: center;">Diagnóstico Registro Fotográfico Cuaderno de Campo</p>
Evaluar los estándares de la calidad mediante la aplicación de la norma técnica de ecoturismo para la identificación de las áreas vulnerables.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer investigación Bibliográfica de la metodología 2. Selección y aplicación de instrumentos para evaluación de la calidad 3. Aplicación del cuestionario de evaluación de la Norma técnica. 4. Sistematización de la Información. 5. Análisis interpretación de información de resultados. 	Calificación final de NTE	Cuestionario de Evaluación de Campo de la NTE
Diseñar estrategias de buenas prácticas que disminuyan los impactos y potencialicen el desarrollo turístico sostenible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los estándares de no cumplimiento de la NTE 2. Jerarquización 3. Elaboración de estrategias por ámbitos 4. Diseño del manual 	Manual de buenas prácticas	Estándares de no cumplimiento Ambiental, Social, calidad de los servicios de la NTE

9. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

9.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador reconoce la importancia del derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir sumack Kawsay, establecidas en la sección segunda de los derechos del buen vivir en los artículos 14, 15; así el estado promoverá en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y debajo impacto. (Asamblea Constituyente, 2008).

Consecuentemente es obligación innegable el cuidado de la naturaleza; el ser humano a pesar de toda esta protección jurídica a pretexto de impulsar el desarrollo tecnológico y científico destruye los recursos naturales, contamina el agua y el ambiente, tala en forma indiscriminada. En este contexto, una persona tiene derecho a construir un proyecto de inversión, pero no tiene derecho a destruir el área, ni al a población, igual ocurre con el empresario que tiene derecho a construir una fábrica, pero no tiene derecho a contaminar el aire o el agua.

Según el capítulo segundo Biodiversidad y recursos naturales los artículos: 395,396,399 cada uno de los actores de procesos de producción de bienes, servicios, distribución, comercialización y uso asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental todo esto bajo tutela, corresponsabilidad del gobierno y las personas naturales o jurídicas. (Asamblea Constuyente, 2008).

Por lo tanto, es responsabilidad del estado proteger, fortalecer, regular las leyes en este ámbito a cargo de las distintas instituciones como: la Asamblea Nacional con leyes, el Ministerio del Ambiente vigilando con apoyo de Ministerio de Turismo, el Snap, Pane etc. Así como dar la seguridad necesaria en proyectos a gran escala, que regenere el espacio ocupado y sus alrededores. Todo medio natural, en cualquier eventualidad sea natural u ocasionada debe ser restaurado ya que es necesario que no se rompa la cadena trófica de los ecosistemas involucrados evitando grades impactos.

9.2 Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional para el Buen Vivir está acompañado por un sistema de monitoreo y evaluación que hará posible conocer los impactos de la gestión pública y generar alertas oportunas para la toma de decisiones. Este sistema está basado en la lógica de comparar lo programado frente a lo realizado, tomando como base la planificación nacional y la formulación realista de indicadores y metas. (Senplades, 2013).

El Plan Nacional del buen vivir o sumack kawsay, representa para el estado planificar un modelo de desarrollo para el país, de manera que garantice los derechos de los ecuatorianos, sin embargo, la planificación de este instrumento para establecer políticas públicas en los diferentes sectores, no solo juega un papel fundamental, sino que no cuenta con indicadores positivos y negativos que compruebe la efectividad que tiene hasta el momento. Para el cumplimiento de dicho plan se plantea objetivos específicos acorde a las necesidades del país velando siempre por el bienestar en común de los cuales, los que están relacionados directamente con la investigación son los siguientes:

- 1.- Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía**
- 2.- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global; a través de uso racional de los recursos naturales.**
- 3.- Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.**

La investigación plantea la búsqueda del desarrollo de habilidades y destrezas del personal, en el desempeño diario en la actividad turística con el cambio de hábitos; en el desarrollo de los servicios para mejorar la calidad dando atención primordial al turismo sostenible consecuentemente, aplicando estas prácticas amigables con el ambiente mantener un ambiente equilibrado ente medio ambiente, población e infraestructura sin embargo, este proceso será duradero a largo plazo dependiendo de las posibilidades de inversión de la institución, es por eso, que en la aplicación del estudio se consolidará un uso efectivo de los recursos garantizando que la fuente económica sea responsable primero con el entorno y luego sirva de beneficio a los involucrados.

9.3 Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización

El COOTAD establece la organización político-administrativa del Estado Ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial. (Política, 2011).

Desde la perspectiva de organización, el COOTAD debe garantizar a los distintos niveles de gobiernos, las medidas para funcionar adecuadamente en funciones y obligaciones, acorde a su tamaño poblacional en las actividades encomendadas. La organización Territorial se debe enfocar en sectores críticos como: conservación natural o cultural no únicamente en ciudades grandes que generen contaminación masiva, para ello en las competencias atribuidas a cada entidad corresponde aplicar asuntos locales únicamente y los grandes que tiene mayor inversión al estado como por ejemplo la red vial.

Por otra parte la zonificación por zonas de Planificación de las diferentes instituciones estatales debe irse a sectores con mayor población o de renombre, perjudicando a la población que tiene que viajar para un trámite permitiendo el crecimiento de un sector y perjudicando a otro ocasionando malestar. El sector turístico dentro de la autonomía de los GADS y competencias no existe un solo ente regulador territorial de las entidades públicas a nivel nacional excepto en; zonas especiales de planificación sino, que varía entre: Consejos Provinciales, Municipios con los respectivos departamentos encargados en esta rama desorganizándose en las competencias respectivas de manera particular el uno enfoca en promocionar el cantón, mientras el otro la provincia en general es decir, hay un cruce de competencias para lo cual se debería organizar de mejor manera este sistema.

9.4 Ley de Turismo

Desde el año 2014, cuando se hizo la última modificación de la ley de turismo del Ecuador, al incorporar disposiciones que estén acordes con la vigente Constitución Política de la República planteó la necesidad de actualizar la legislación turística ecuatoriana, reincorporando importantes disposiciones, en la que reconoce dentro de la política estatal con relación al sector del turismo. El Estado debe garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación entre uno de los principios; así también según el literal de la conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país que le corresponde cumplir este rol correspondiente, como eje rector de la ejecución de este articulado como se muestra en la ley de turismo en los art 3 y 4 (C.Nacional, 2014).

Claro está que la ley ampara, respeta y busca el uso racional de los recursos naturales y culturales pero el cuidado del mismo le corresponde al Ministerio de Turismo y Ambiente trabajar en conjunto para desarrollar las herramientas específicas como normas técnicas, reglamentos, control de empresas turísticas con fines de conservación, lo que sería ideal es que ambas instituciones trabajen en coordinación mutua así como actualizarla acorde a las necesidades del país.

La responsabilidad también le corresponde al Gobierno central en apoyar a estas instituciones, fortaleciendo la capacidad operativa y financiera en el sector turístico con fines de mejora; así, dentro de las competencias específicas estén: la verificación de la conservación, uso racional de recursos no solo en papel sino en acción efectiva de resultados. Sin embargo, es motivo de análisis que la presente ley debería contar con los instrumentos técnicos que garanticen el cumplimiento del articulado además, dentro de los reglamentos implementar un sistema de seguimiento de calidad ambiental para empresas turísticas destinados a una evaluación anual, elaborado por los propios ministerio de turismo y ambiente en conjunto.

9.5 Turismo Sostenible

La Organización Mundial del Turismo menciona que el turismo sostenible responde tanto a las necesidades de los turistas, como de los destinos turísticos, formándose así una especie de protección mutua y mejoramiento de las oportunidades futuras (OMT, S.f)

Además, a pesar de ser un sector que requiere de fuertes inversiones en infraestructura y equipamientos, también utiliza mano de obra de forma intensiva, por lo que ofrece numerosas oportunidades de trabajo y negocio para las mujeres y los jóvenes. (Tapia, 2010)

El turismo es resultado de las condiciones económicas, políticas y sociales de una sociedad en un momento específico, por ello depende del estilo de desarrollo en el que se inserte. Para un desarrollo factible del turismo sostenible, la cuestión es la identificación de las necesidades sociales. Es importante que no solo tengan en cuenta los impactos del turismo, la capacidad de carga turística y las modalidades de actividad turística, sino además las capacidades institucionales de la región y su estilo de desarrollo. Por ende, el desafío es el encuentro de modelos viables para la sociedad: tipo de desarrollo, tecnologías apropiadas (importadas, adaptadas o creadas), selección de un sistema educativo, elección de modelos de producción y de organización y políticas basadas en la participación (Bertoni, 2008).

Estas características hacen al turismo sostenible una herramienta de estrategia para el desarrollo económico local. Por un lado, el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen otras alternativas de actividad económica; por otro lado, como parte del sector servicios, ofrece más oportunidades para el surgimiento de empresas locales debe considerarse que incluso en los países más desarrollados, este sector está compuesto principalmente por Pymes; en el país aún falta adoptar este término bajo la concepción de una ideología de desarrollo que sea incluido en el Plan Nacional de Desarrollo de manera efectiva en áreas estratégicas que no solo sean involucradas al turismo sino también en áreas críticas que afectan la conservación como es la minería ilegal en zonas estratégicas para el desarrollo turístico sostenible.

9.6 Buenas prácticas

Las Buenas Prácticas son aquellas acciones de mejoramiento que se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas turísticas. Estas medidas deben ser tan efectivas que la comunidad dónde se lleve a cabo cualquier operación turística que implementa buenas prácticas, debe verse beneficiada ambiental, sociocultural y económicamente, deben garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que mejore la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente que hace más eficiente el desarrollo empresarial (Rainforest Alliance, 2008)

Dichas buenas prácticas mejoran la forma en que la organización funciona estas pueden ser aplicadas a contextos específicos, institucionalizadas, compartidas y repetidas a niveles distintos: de lo local a lo internacional en conclusión manifiesta que una buena práctica no es tan sólo una práctica que se define buena en sí misma, sino que es una práctica que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas. (Fao, 2013)

Además, facilitan el cumplimiento de criterios de sostenibilidad turística ambientales, socioculturales y económicos (como, por ejemplo, vincular en condiciones justas y equitativas a los pobladores locales), mejorar la calidad del producto turístico, así como su imagen frente a los visitantes y turistas, y promover la responsabilidad social en los empresarios. Las buenas prácticas son un instrumento que apoya la promoción de destinos sostenibles con el ánimo de convertir la actividad turística en una experiencia grata y perdurable para anfitriones y turistas, a la vez que permite valorar la cultura y el patrimonio, fortaleciendo el tejido social y considerando beneficios para las futuras generaciones. Un turismo bien planeado y gestionado, con prácticas de sostenibilidad, debe ser una apuesta para cualquier territorio (Rozo, 2011).

Para que una organización progrese adaptando los cambios debe convertirse en una institución de aprendizaje extrayendo lecciones de sus experiencias con el objetivo de identificar y comprender las buenas prácticas para ser modelo frente a otros sectores turísticos.

9.7 Norma Técnica de Ecoturismo

La Norma Técnica de Ecoturismo es un instrumento práctico que facilita la ejecución al empresario, tanto al inicio como en el desarrollo de sus actividades, al constituirse en una guía de estándares mínimos que deben cumplirse, para funcionar adecuadamente y de esta manera construir la excelencia en base a la mejora constante de la calidad. Mediante la norma técnica, el empresario que incursione en el ecoturismo en el Ecuador y desee ser reconocido como tal, podrá acceder a la categoría especial de “empresa de ecoturismo”, luego de haber sido auditado y obtenido el puntaje mínimo para el reconocimiento.

Los beneficios que aporta la norma técnica a las operaciones de ecoturismo son evidentes, en alojamiento, alimentación, transporte e interpretación, sobre estas actividades se han establecido estándares básicos de calidad: ambiental, social y cultural y en los servicios. Aspectos que se evidencian en la ejecución de una operación responsable con el ambiente, compromiso social para lograr equidad, justicia y fundamentalmente, una verdadera concienciación sobre la importancia de un manejo adecuado de los recursos naturales.

La Norma Técnica fue desarrollada sobre principios generales, que son aspectos a considerar para una correcta aplicación de las normas, como: políticas de la empresa, calidad en los servicios y responsabilidad con el visitante, conservación y manejo de los RRNN, impactos ambientales y culturales, tratamiento de basura y desechos, tamaño de grupos de visitantes, respeto a grupos humanos, respeto a lugares históricos y restos arqueológicos, simulaciones culturales, promoción, guías e interpretación, transporte y alojamiento. (Asec, 2004).

El presente documento debe estar en relación a las necesidades de la empresa por lo tanto, se debería reestructurar el contenido del mismo, enfocándose más en turismo sostenible frente a ello, correspondería ser una política estatal por parte del ministerio de turismo fortalecer las diferentes normas técnicas para lograr la verdadera calidad turística actualizadas permanentemente con entes especializados para su aplicación como principal responsable de la creación de normas propias para medir la calidad así como el dar el correspondiente seguimiento, capacitación y evaluación a los diferentes establecimientos turísticos.

9.8 Certificación Turística

La certificación es definida como es un proceso voluntario que evalúa, monitorea y otorga un certificado escrito en el que se hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión del sistema cumple con una serie de requerimientos específicos. La certificación es un proceso que para tener “credibilidad” requiere seguir principios evolutivos; es decir, principios que contribuyen al desarrollo gradual y transformación de las actividades y procesos de la empresa, así como de las actitudes y conductas de los empleados.

(D.Turismo Sostenible, 2002)

Asimismo, el desarrollo de estándares debe proveer criterios específicos que los productos o servicios deban poseer o puedan adquirir hasta llenar el estándar. El producto debe ser evaluado, monitoreado y supervisado, comparándolo con el estándar para finalmente concederle un “sello” que tanto los consumidores, proveedores y actores locales puedan reconocer, y se logre establecer una diferenciación del “producto certificado”

(Del Valle, 2002).

De ahí los propósitos de:

Estimular a los prestadores de servicios turísticos a introducir mejoras en sus operaciones, tendientes hacia una mayor sostenibilidad ambiental, económica y social, facilitando incentivos y asistencia técnica para lograrlo, Diferenciar o distinguir aquellos productos o servicios turísticos que satisfacen requerimientos medio-ambientales, sociales y económicos más allá de lo exigido por la legislación vigente; Orientar a los consumidores sobre las características de sostenibilidad de los servicios turísticos disponibles en el mercado.

(Brasil, 2003).

Los establecimientos turísticos del país buscan potencializar la calidad en los servicios aplicando un turismo sostenible, basados en programas de certificación turística como: Rainforest Alliance y Smart Voyager, quien de manera particular viene trabajando en mejorar las prácticas de establecimientos turísticos del país, logrando alcanzar de los servicios de calidad, en corto mediano y largo plazo sin embargo, sería bueno que se cree certificaciones nacionales primero para aplicar las internacionales a la par con evaluaciones normadas para la obtención del galardón correspondiente.

Tabla 1: Empresas Turísticas Certificadas

ESTABLECIMIENT O	ACTIVIDAD	RECONOCIMIENTO	LUGAR
	Tiene lámparas de aceite en los senderos del establecimiento	Smart Voyager	Tena Puerto Napo
	Infraestructura con tubería de petróleo reciclada	Smart Voyager. Rainforest Alliance	Añangu y el Parque Nacional Yasuní
	Granjas locales un sistema de ozono para tratamiento de agua potable, luces LED	Smart Voyager	Rio Napo
	Toda el agua potable en el Lodge se filtra a través de un filtro de ras-back y arena, purificada con ozono	Certificación Smart Voyager	ríos Pastaza y Capahuari
	Desarrollo de un programa de monitoreo de la calidad del agua a lo largo del río Arajuno.	Certificación Smart Voyager	Tena Arajuno

Fuente: Página web smartvoyager.org

9.9 Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible

El manual de Buenas Prácticas es un documento de consulta dirigido a todos los participantes actuales y potenciales de la actividad turística nacional. Entre ellos: autoridades nacionales, regionales y locales; organizaciones empresariales, organismos públicos orientados al turismo, la cultura y/o el medio ambiente; municipalidades, empresarios, profesionales del turismo, docentes y estudiantes. Su principal objetivo es dar a conocer los principios de la sustentabilidad y formas prácticas y concretas de cómo éstos pueden ser aplicados e incorporados por los diversos actores del turismo en sus respectivas actividades.

(Secretaría, 2011).

La guía brinda una motivación para actuar proporciona recomendaciones concretas para implementar las buenas prácticas y destaca los beneficios que se obtienen con ellas. Se demuestra además, cuán sencillo puede ser aplicar estos cambios en la gestión empresarial a través de acciones que han sido implementadas en otras empresas

A través de este manual deseamos proveer herramientas para contestar esas preguntas y pretendemos, sobretodo, desterrar la creencia de que sólo el ecoturismo tiene que ver con sostenibilidad, cuando la realidad es que toda actividad turística puede y debe ser sostenible.

Contempla diferentes realidades geográficas y actividades, pretende también ser una introducción a una dimensión donde comprobará que invertir en el cuidado del medio ambiente. (Fiorela, 2006).

EL Manual es una recopilación de información sistematizada que contiene información destinada al área de estudio con el fin de mejorar y corregir las prácticas sostenibles existentes en el lugar, esto es posible observando detenidamente en cada una de las propuestas planteadas. Los contenidos que se recogen en estos manuales adoptan un enfoque integrador y divulgativo, manteniendo un gran rigor científico y normativo apoyándose al mismo tiempo en otros manuales y documentos elaborados por distintas Comunidades Autónomas es así cómo se consigue profundizar de una manera general en los comportamientos ambientales (Trabajo, Ambiente, Inem, & Europeo, (S.f))

9.10 Estrategia

Actualmente se habla de estrategia en todos los ámbitos: en los negocios, en la política, en la religión, en la cultura, en fin en cada aspecto de la vida diaria. Esta palabra se convirtió en una acepción de uso generalizado, que debe adornar o formar parte en toda la literatura relacionada con distintos campos del conocimiento. De la mano de la estrategia surgen también una serie de conceptos afines que tienen relación; estos son: Estratega, planeación estratégica, administración estratégica, gestión estratégica, evaluación estratégica, diagnóstico estratégico, entre otros, que normalmente se utilizan pero de los cuales no se sabe cómo ni cuándo aplicarlos. (Contreras, 2013)..

La estrategia no es más que una decisión sobre las metas, objetivos y acciones de la organización para prosperar en su entorno. La toma de estas se produce tras un análisis del entorno de la organización, sus mercados y sus competidores se conciben pensando en desplegarlas durante un periodo determinado, el horizonte de planificación. Este horizonte ha de ser acorde con las características del sector. En sectores estables, con pocos jugadores, con unas barreras de entrada elevadas, que requieren unas inversiones a largo plazo, los horizontes serán relativamente largos dado que las inversiones crearán compromisos muy duraderos. (Consulting, 2009)

Las posibilidades dentro de una buena planeación es lo suficientemente viable dentro del sector turístico solo, se necesita tener una visión emprendedora para aprovechar los recursos disponibles y convertirlo en un hito dentro de un mercado competitivo aun así; se requiere cierto esfuerzo del empresario para el cumplimiento de la planeación de estrategias no solo económico sino de talento humano calificado para llevar a cabo el respectivo seguimiento.

Por tanto, estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas. Se entiende por ventaja competitiva a una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías Competidoras que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo. (Fernández, 2012)

10. METODOLOGÍA APLICADA

10.1 Investigación Cualitativa

El método de la investigación cualitativa recurre a reflexiones discursivas realizadas a partir de la información obtenida. Nunca utilizará operaciones numéricas puesto que el fenómeno que estudia es imposible de ser descrito mediante matemáticas. Sus objetos de estudio son, por ejemplo, el comportamiento humano individual o colectivo, las producciones culturales sean filosóficas o artísticas, oficiales o populares, discursos históricos o políticos etc. (Campos M. , 2009).

10.1.1 Entrevista no Estructurada

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará entorno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. No se requiere la realización de ningún tipo de guion previo a la entrevista. La información que se obtiene de ella es el resultado de la construcción simultánea a partir de las respuestas del entrevistado

(García & Martínez, 2010).

Se procedió a realizar la primera entrevista al Sr Wilfrido Guevara Gerente Propietario de la empresa desde el mes de Abril período de pasantías, dónde se pudo obtener de primera mano información sobre la reseña histórica de la empresa, servicios y aspectos relacionados a la misma, misma que se llevó a cabo en una conversación informal. Posteriormente se realizó una segunda entrevista al Sr. Mario Gamboa empleado a tiempo parcial, del cual se obtuvo datos generales del área de estudio como actividades, flora, fauna etc. de igual manera con preguntas cortas que se registró en el cuaderno de campo así como en un video que sirvió en parte para el diagnóstico.

La tercera entrevista dirigida al gerente consistió, en la aplicación del cuestionario de la norma técnica de ecoturismo dónde, se evaluó 184 estándares mínimos de calidad de los servicios para posterior análisis e interpretación de información acerca de la operación turística con ello el planteamiento de nuevas estrategias de mejoras que garanticen la calidad con ello posicionarse en un mercado estratégico reconociendo el esmerado trabajo diario.

10.1.2 Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (García & Martínez, 2010)

Mediante esta metodología se puede conocer visualmente durante el periodo de pasantías en el área de estudio los aspectos más relevantes para el diagnóstico como también la comprobación del cuestionario de evaluación de la norma acorde a la información obtenida en la entrevista generando contrastes y aciertos de cómo se ofertan los servicios, el estado actual de instalaciones, personal etc. Identificando de mejor manera los principales problemas con ello mostrar la realidad de los hechos

10.1.3 Investigación Bibliográfica

Una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener datos. No se trata solamente de una recopilación de contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos. (Campos M. , 2009).

Consistió en la recopilación de información bibliográfica obtenida de documentos como: el Plan de Desarrollo de Rio Verde, Revista el pailón que permitió recoger los datos y al mismo tiempo analizar de manera efectiva la información registrada en cada sección organizando de manera sistemática la documentación encontrada.

10.2 Investigación Cuantitativa Mixta

La investigación de métodos mixtos es formalmente definida aquí como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos, considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento. (Ruiz M. , 2016).

10.2.1 Cuestionario de Evaluación de la Norma Técnica de Ecoturismo

El cuestionario consistió, en aplicar un listado de 184 estándares divididos en tres ámbitos: calidad ambiental, sociocultural y servicios que permitió llevar un registro de los puntos positivos y negativos de la empresa se calificó con: Si Cumple, No Cumple, No Aplica la escala utilizada para cada estándar es de 1 a 3 puntos en donde:

1. Corresponde a aquellos de fácil implementación
2. Que requieren cierto esfuerzo para su cumplimiento
3. Exigen mayor esfuerzo.

El cuadrado izquierdo en color verde contiene el puntaje que otorga a cada estándar fue llenado según el caso de la empresa, la calificación más alta que puede tener una empresa es de 448 puntos, mismos que tendrán subtotales de acuerdo a los ámbitos descritos más adelante.

Figura 3: Cuestionario de Evaluación

Ámbito Calidad Ambiental	← Ámbito
2.- Materiales e Insumos	← Descriptor
2.5 Todo material de construcción (madera, paja, palmas, etc.) proviene de fuentes sostenibles y de especies que no se encuentran en peligro de extinción.	← Estándar
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-right: 20px;">3</div> <div style="display: flex; gap: 20px;"> <div>SI <input type="checkbox"/></div> <div>NO <input type="checkbox"/></div> <div>N/A <input type="checkbox"/></div> </div>	

Fuente: Norma Técnica de Ecoturismo

11. RESULTADOS

11.1 Diagnóstico Ambiental

11.1.1 Ecosistemas

La Parroquia Río Verde, le corresponde las siguientes zonas de vida: páramo de frailejones, en los páramos de los Llanganates de la provincia de Tungurahua, se encuentra la subespecie *Espeletiapychnophyllay llanganatensis*. Los reportes de los frailejones que crecen en los Llanganates son pocos en el cantón Baños se encuentra en un pequeño porcentaje de territorio en la zona alta de la Parroquia Río Verde; que también tiene el páramo herbáceo, bosque siempre verde montano alto, bosque siempre verde montano bajo, bosque de neblina montano. (GAD Parroquial, 2013).

Tabla 2: Ecosistemas

Ecosistemas	Altitud (m.s.n.m.)	Superficie
Páramo de frailejones	desde 3.500 hasta 3.700	2.768,60
Páramo herbáceo	desde 3.700 hasta 4.000	2.950,60
Bosque siempre verde montano alto	desde 3.000 hasta 3.400	7.195,00
Bosque siempre verde montano bajo	desde 1.300 hasta 1.800	1.778,90
Bosque de neblina montano	desde 1.800 hasta 3.000	10.312,82
Total		25.005,92

Fuente: Aves y Conservación (2012).

La Características del área de estudio, es al tener el bosque siempre verde montano bajo caracterizado por tener gran presencia de las leñosas trepadoras que también disminuyen, tanto en el número de especies, como en el de individuos, mientras que las epífitas (musgos, helechos, orquídeas y bromelias) se vuelven más abundantes en la zona baja de la cabaña, aproximadamente tres hectáreas localizado también en los alrededores del sendero público que conduce a la cascada del Pailón del Diablo. (GAD Parroquial, 2013).

La otra área de bosque denominado "Al otro lado", existen 64 ha de bosque, mismos que están en proceso de implementar actividades de observación de aves, tiene el privilegio de poseer otro tipo de zona de vida, como el bosque de neblina montano localizado en el trayecto a los nuevos senderos del mirador de la cascada de Machay diferenciado también por árboles de abundante musgo y cuya altura del dosel está entre 20 y 25 m. En esta franja altitudinal las epífitas, especialmente orquídeas, helechos y bromelias, son numerosas en especies e individuos, registrándose probablemente la más alta diversidad. (GAD Parroquial, 2013).

11.1.2 Atractivos Turísticos

Cascada Pailón del Diablo

La cascada de Río Verde (Pailón del Diablo) es el atractivo más importante de la parroquia, es considerada como uno de los saltos más grandes del Ecuador, tiene aproximadamente 80 metros de altura, con dos saltos de agua que es (el encañonado del Duende y el Pailón del Diablo), dentro de las rocas, el agua de la cascada es transparente; en la caída propiamente dicho se torna de una coloración turquesa por la presencia de cuarzo, donde desemboca el primer salto formando una especie de paila, la temperatura del agua de esta cascada es de 10° C. (GAD Parroquial, 2013).

Vista Panorámica

Desde el puente tiene una vista panorámica de la cascada, dónde se puede observar la famosa cara del príncipe de las tinieblas en una roca de una peña al frente del mismo desde aquí, el turista puede tomarse fotografías como un recuerdo de este lugar. Al caminar a la mitad por el puente colgante, se puede observar el rostro del “Príncipe de las Tinieblas” donde muchos turistas aprovechan para fotografiarse.

Balcones y Grieta al Cielo

El Pailón del Diablo cuenta con cuatro balcones construidos a mano donde hombres arriesgaban su vida para su construcción sujetos solamente en un cabo por seguridad y desde allí se mira la cascada del mismo nombre, si el turista desea más aventura puede cruzar la Grieta al Cielo es una cueva picada de la misma formación rocosa de unos 80cm en algunos tramos, por lo mismo debe subir semi hincado, hasta los balcones, en dónde puede llegar a la cascada, luego desciende para cruzar el puente colgante dónde tiene el privilegio de gozar de una vista espectacular cerca de la caída de agua.

11.1.3 Clima

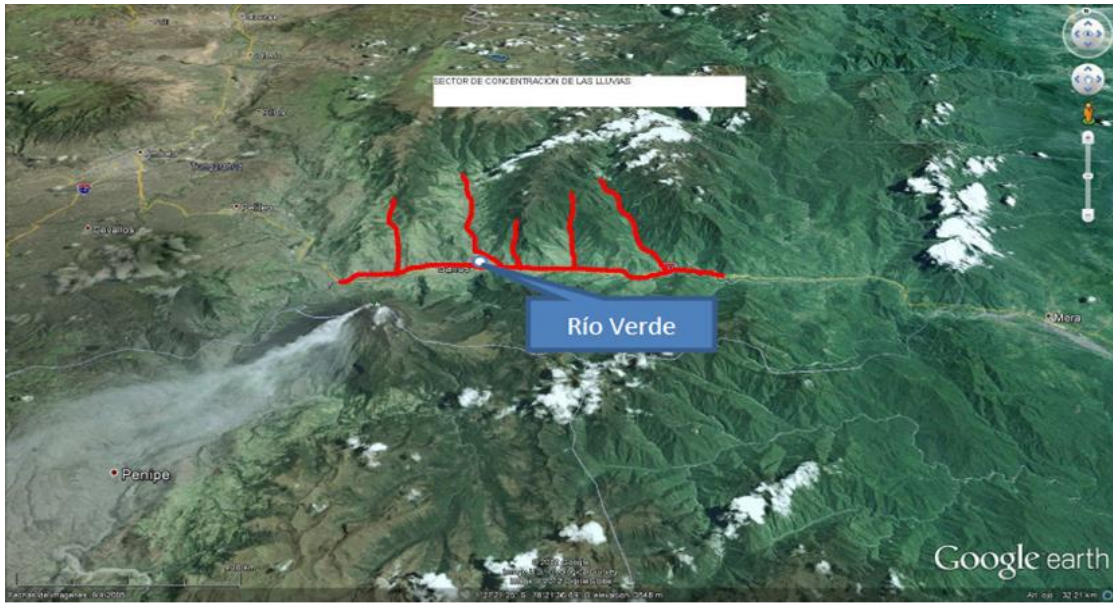
La Parroquia por ende la zona de estudio tiene un clima lluvioso tropical, con una temperatura promedio de 18°C, la pluviosidad que va desde los 1750 mm hasta los 4500 mm por año, ubicándose entre los valores más altos en el Parque Nacional Llanganates al estar cercano se entiende esta modificación del clima(GAD Parroquial, 2013). Según información proporcionada en la obtención de información desde Agosto a diciembre es la época más lluviosa así también se mencionó que cuando esto ocurre los principales problemas son:

Tabla 3: Influencia del Clima.

RIESGOS	CONSECUENCIAS
DESLAVES	Los deslaves son constantes por la presencia de lluvias, provocando que baje el talud ocasionando deslizamientos y derrumbes en la vía Baños-Puyo arteria principal del trayecto a Rio Verde.
	La empresa tiene a cerrar sus operaciones por riesgos crecida de la cascada por lo cual se acatan a lo que disponga la Secretaria de gestión de riesgos, como ocurrió el pasado 20 de Junio del 2016, donde se cerró temporalmente la entrada por la seguridad del turista y personal, en este caso solo fue por un día el cierre de cuerdo al clima, mismo que provoco perdidas económicas en el sector turístico.
INUNDACIÓN	El Río Verde tiene alta amenaza de desbordamiento podría causar grandes daños en la infraestructura turística, tanto del Pailón del Diablo, como la Isla del Pailón ,la seguridad ciudadana , incomunicación de la vía principal de ingreso a la empresa

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Figura 2: Ubicación de sectores con concentración de lluvias



Fuente: Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos.

Fotografía 2: Crecimiento del Caudal del Río Verde



Fuente: Isla del Pailón (2016)

Fotografía 1: Incremento del caudal de la Cascada



Fuente: Ramos, Javier (2016)

11.1.4 Fauna

Según a los datos obtenidos mediante revisión bibliográfica y comprobados con la observación, las especies más representativas de la zona por la ubicación geográfica están; el mono capuchino, ardillas, Coatí, escorpiones, mariposas, alacranes pero destaca mayor presencia de aves.(Ávila & Del Águila, 2016).

Tabla 4: Aves

No	Nombre Común	Nombre Científico
1	Gallo de la Peña Andino	<i>Rupícola Peruviana</i>
2	Tangara Dorada	<i>Tangara Arthus</i>
3	Tangara Azuleja	<i>Thraupis Episcopus</i>
4	Tangara Cariflama	<i>Tangara Parzudakii</i>
5	Águila Pechinegra	<i>Geranoetus Melanoleucus</i>
6	Colicintillo Colinegro	<i>Lesbia Victoriae</i>
7	Alasable del Napo	<i>Campylopterus Villaviscensio</i>
8	Barbudo Cabecirrojo	<i>Eubucco Bourcierni</i>
9	Pava Andina	<i>Penelope Montagnii</i>
10	Estrella Coliblanca	<i>Urochroa Bougueri</i>
11	Urraca Incat	<i>Cyanocorax mystacalis</i>
12	Ermitanio Barbigris	<i>Glaucis aeneus</i>
13	Momoto corona azul	<i>Momotus momota</i>

Fuente: Revista el Pailón, (2016)

11.1.5 Flora

Las plantas más predominantes de la zona son las orquídeas, más conocidas por el nombre científico según manifestó durante la entrevista el Sr. Mario Gamboa, trabajador parcial de la empresa, conocedor de la flora, la fauna determina que sector tiene variedad de estas especies algunas de ellas plantadas y otras de formación natural:

Tabla 5: Orquídeas

No	NOMBRE CIENTÍFICO
1	<i>Sabralia Rosea</i>
2	<i>Maxilaria Stratia</i>
3	<i>Góngora</i>
4	<i>Esthellis</i>
5	<i>Epidemrum</i>
6	<i>Onsidium</i>
7	<i>Acronias</i>
8	<i>Leorotalis</i>
9	<i>Lepantes</i>
10	<i>Estancophias</i>

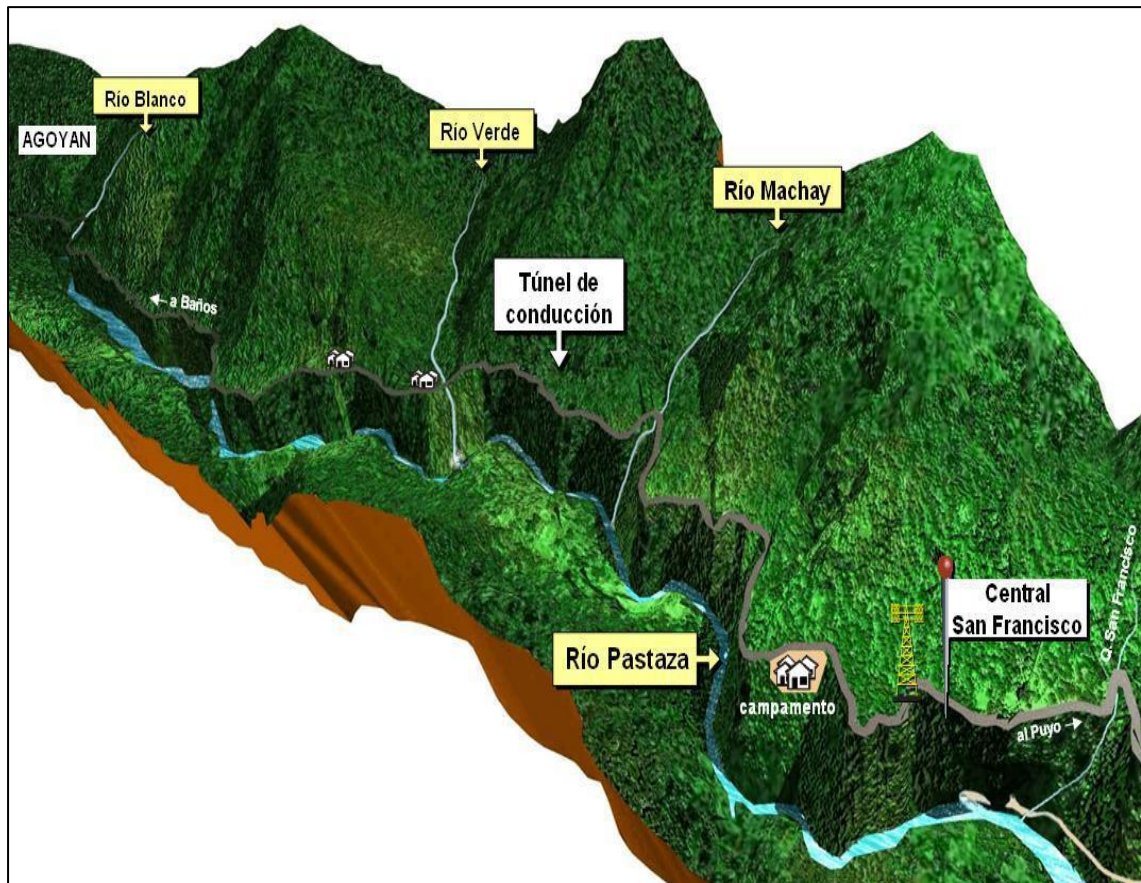
Fuente: Gamboa, Mario (2016).

Sin embargo, también existe un sin número de especies nativas de acuerdo a lo observado así arbóreas como: cascarilla, balsa, palosanto, guarumos, colca, arrayán, guayaba, cedro, achotillo, morochillo, bromelias, canelo, cedro, bambú, paja toquilla, hortensias asimismo. La abundancia en Melastomáceas (por ello la gran cantidad de aves por los frutos que brinda) todas las especies vegetales pueden constituirse en especies de valor turístico, cuando el objetivo del lugar es la conservación. (Guevara & Gamboa, Flora, 2016). Existen varias especies, que por su tamaño, espectacularidad, belleza y facilidad de observación pueden constituirse en un recurso más accesible y pueden entrar en el rango de importancia turística en este caso las orquídeas.

11.1.6 Hidrografía.

El pailón del Diablo nace del río Verde, hasta desembocar en el Río Pastaza; el nombre se debe porque el agua tiene un color verde por los minerales que contiene y la existencia de rocas del mismo color, este río forma la Cascada el Pailón del Diablo y el Encañonado del Duende formada por roca basáltica de color oscuro de origen volcánico. El Río Pastaza recorre la Parroquia de Oeste a Este siendo el principal cuerpo hidrográfico en esta parte del territorio ecuatoriano es utilizado para la generación de energía eléctrica, como la central Agoyán y San Francisco (GAD Parroquial, 2013).

Figura 3: Hidrografía



Fuente: Hidro Pastaza (2013)

11.1.7 Pendientes

El territorio tiene en mayor porcentaje pendiente escarpado (50% - 70%), aquí se ubican todos los caseríos; mientras que en la parte superior se encuentran pendientes mayores al 70% que se denomina montañoso en estas zonas se encuentran zonas productivas. Por esta condición topográfica se han determinado zonas con diferentes niveles de sensibilidad a la erosión, en la parte superior al Río Pastaza se ubica en la zona moderada, mientras que la zona baja se encuentra la zona baja a la erosión. (GAD Parroquial, 2013).

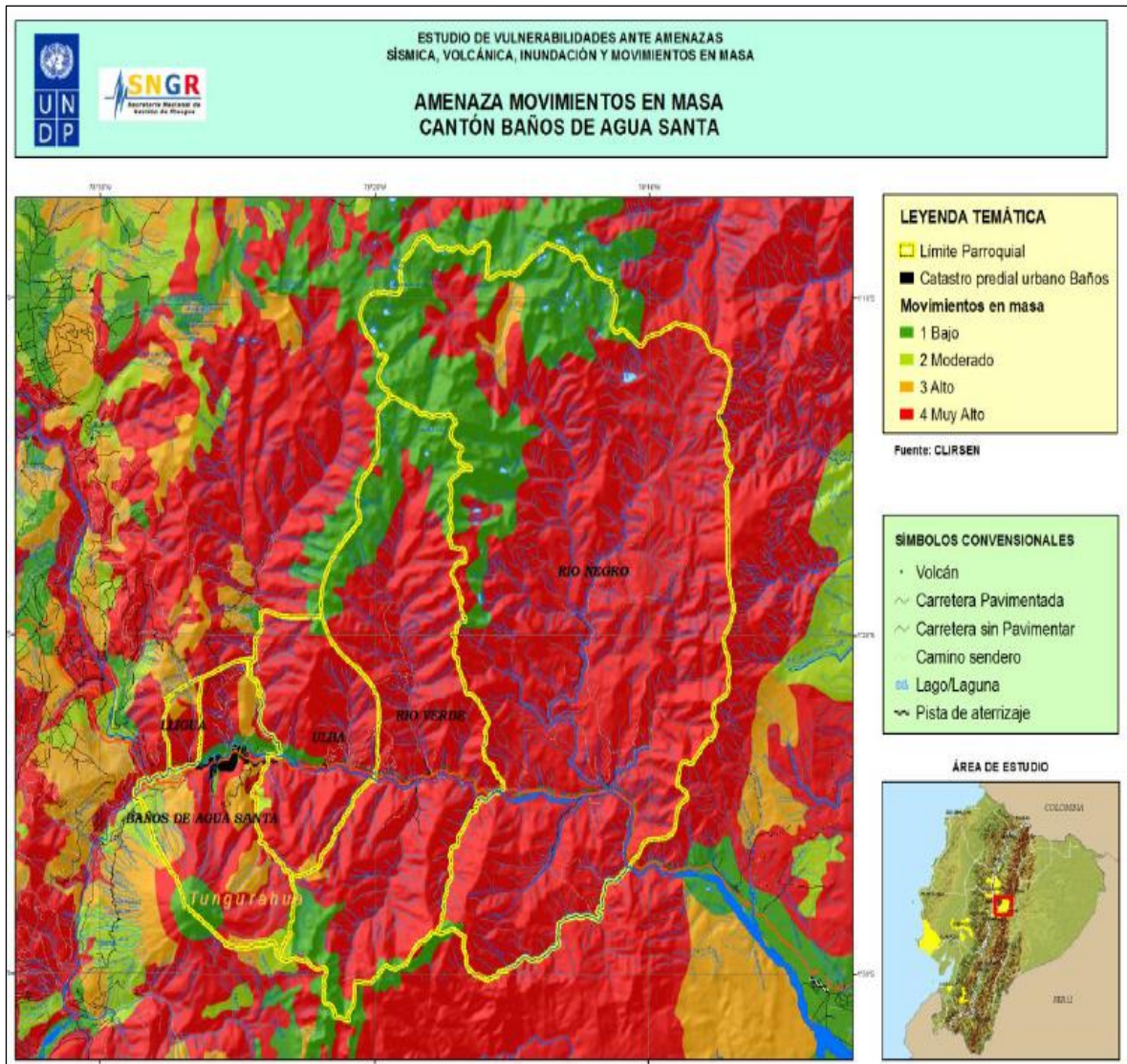
11.1.8 Suelos

El mayor porcentaje del territorio de la Parroquia Río Verde corresponde al orden de suelos Inceptisol como su nombre indica, son suelos incipientes, que manifiestan ciertas evidencias, aunque débiles, de evolución edáfica. El concepto de Inceptisol es un suelo poco desarrollado, como consecuencia de depósitos de fragmentos de roca, desagregados por los agentes atmosféricos (meteorización), que permanecen in situ y que está continuamente perdiendo materiales (sílice, aluminio, hierro y bases). (GAD Parroquial, 2013).

11.1.9 Amenaza Sísmica

El cantón Baños mantiene un territorio expuesto principalmente ante las siguientes amenazas: susceptible muy alta aceleración sísmica, flujos piro clásticos, lodo, lava por actividad volcánica del Tungurahua, deslizamientos. A lo largo del río Pastaza se desarrolla una actividad económica intensiva y por ende la mayor concentración de poblados e infraestructura vial, este constituye además un elemento agravante en caso de existir actividad volcánica del Tungurahua” u otros elementos mencionados. La amenaza sísmica tiene una aceleración sísmica calificada como muy alta con un 63% en la zona oriental correspondiente a Río Verde y Río Negro (GAD Parroquial, 2013).

Figura 4: Riesgos



Fuente: Secretaria de Gestión de Riesgos.

La Parroquia de Río Verde cuenta con dos Albergues, uno ubicado en el centro Parroquial junto al UPC y el otro en la comunidad La Merced; como refugios temporales tiene el coliseo y la iglesia católica cuenta con dos baños, una cocina y un espacio general de gran tamaño. (GAD Parroquial, 2013).

11.2 Diagnóstico Administrativo

Tabla 6: Información Básica

DATOS GENERALES	DESCRIPCIÓN
Empresa	Centro Turístico Pailón del Diablo
Propietario	Sr. Luis Wilfrido Guevara y Sra.
Página web	http://www.pailondeldiablo.ec/es/inicio
Redes Sociales	Facebook: pailongrietaalcielo Twitter: @pailongrietaalcielo Google+: pailongrietaalcielo
Teléfonos	(02) 233.8159 / 0998.672.196
Email	contacto@pailongrietaalcielo.com
<p>Logo de la Empresa</p> 	

Fuente: Centro Turístico Pailón del Diablo (2017).

11.2.1 Antecedentes de la empresa

El pailón del diablo conocido también como la grieta al cielo es una cascada de 80 m. de altura y 15 m de profundidad aproximadamente, el nombre de Pailón se debe por la caída de agua sobre una paila, del diablo porque desde el puente colgante se puede divisar la figura en roca del príncipe de las tinieblas.

La cascada se encuentra ubicada en el encañonado del Rio Verde, con el río Pastaza a 1500 m.s.n.m, junto a dos Parques Nacionales; al norte Los Llanganates y al sur el Sangay, antiguamente la parte baja del Pailón lo compra la Sra. Teresa Zamora al propietario de la hacienda con la finalidad de producir la ganadería y agricultura veinte años después, ella se muda a la Ciudad del Coca posteriormente, vende la propiedad al Sr. Vicente Zamora de origen Ambateño mantenía la misma idea de vender naranjilla entre otros productos así como tener ganado; en el año de 1994 el Sr. Wilfrido Guevara y la Sra. Zoila Zamora yerno e hija a la vez compran el predio, con la idea de recuperar la zona se prohíbe la tala y la cacería, con el pasar del tiempo empezó a recuperar la flora y fauna del sector.

(Guevara, Antecedentes , 2016)

Se construyó senderos ecológicos de piedras para el turismo posteriormente con la inversión privada y préstamos con la Corporación Financiera Nacional, se realizó los trabajos de construcción de la infraestructura desde 1994 hasta 2008 debido a que en épocas de invierno por lo inhóspito del terreno y la presencia de lluvias hacen las rocas más resbaladizas lo que impedía realizarlos trabajos, así mismo el material para los senderos fue picando de la misma roca, procedente de una falla volcánica. Los trabajadores utilizaban cavos sujetos a ellos para poder picarla para las gradas de la cascada, destacando también el piso del restaurante que es a base de las piedras del río, cargadas a espalda por los trabajadores.

Otra de las construcciones emblemáticas es el puente colgante "El otro Lado", que fue construido por el Sr. Vicente Zamora para sacar los productos agrícolas y el ganado, en 1994 es el primer puente colgante de la zona; desde hace 5 años es remodelado para turismo, seguidamente con la idea de conservar el sitio ayudando a fomentar el turismo se empieza cobrar un valor de \$1,50 destinado a la conservación, mantenimiento de los senderos, pago de impuestos, pago del personal, mantenimiento del puente colgante etc.

11.2.2 Misión

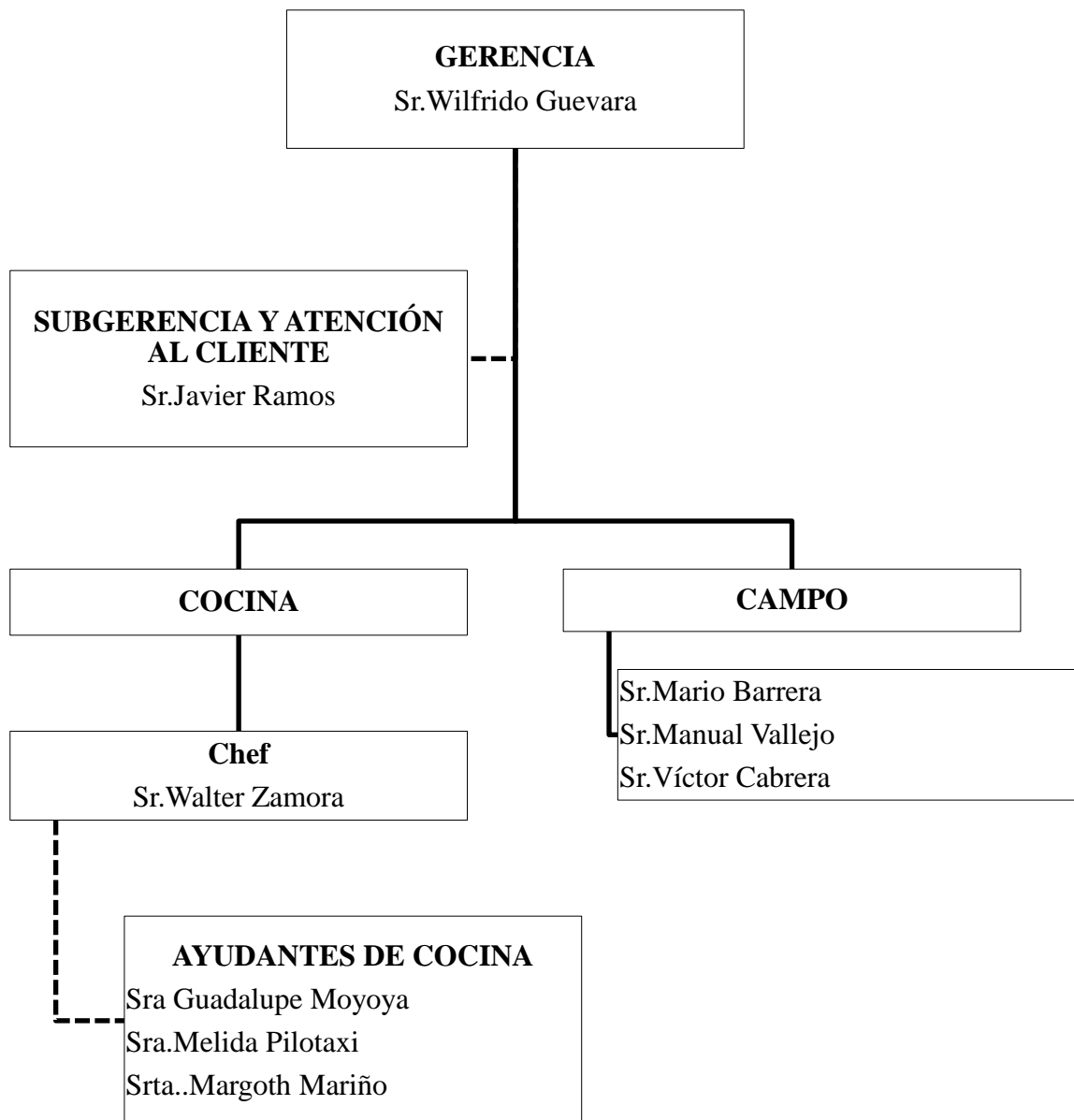
Somos un centro turístico comprometido con la protección y conservación de la naturaleza, brindando a los turistas nacionales y extranjeros una maravillosa experiencia en contacto con la naturaleza, brindando servicios como paseos ecológicos, gastronomía profesional, balcones terapéuticos para apreciar y sentir la majestuosa cascada Pailón del Diablo para lo cual contamos con personal capacitado y de calidad humana.

11.2.3 Visión

Ser el centro turístico más reconocido en el país y el mundo por la armonía entre la conservación del ambiente y el desarrollo turístico dentro de un marco sustentable y por la responsabilidad de sus miembros en el desempeño de su labor, así como por la calidad de su trabajo, comprometidos con el buen servicio al turista (Centro Turístico Pailon del Diablo, s.f)

11.2.4 Personal

El Sr. Wilfrido Guevara es quién dirige completamente el establecimiento, es prácticamente el gerente, con la ayuda del yerno Sr. Javier Ramos junto a ocho empleados más así, se ha desarrollado la empresa familiarmente con un conocimiento empírico sin embargo, el servicio es bueno con grandes mejoras constantes dentro del resto personal solo labora personas del sector mismos que gozan con todos los beneficios de ley laborando durante los 7 días de la semana cabe recalcar que los fines de semana además en los feriados la afluencia turística es mayor por ende la necesidad de emplear más personal actualmente están distribuido de la siguiente manera en orden de jerarquía:

Figura 5: Organización del Personal

Fuente:Tainchana, Jenny (2017).

11.2.4 Servicios

Hospedaje Cabañas

Es una acogedora cabaña privada en medio del bosque actualmente está bien mantenida con todo lo necesario para perpetuar en ella, así mismo posee una sala de estar, una habitación, comedor, la cocina, y el baño que se encuentra en un lado de los jardines, cuenta con una ducha y el inodoro por el momento solo tienen disponible una cabaña con perspectiva de ampliarse; la electricidad proviene de un generador eléctrico ubicado en la parte de afuera por otro lado cabe señalar que la limpieza es permanente con ello la basura generada es transportada hacia el pueblo para la posterior recolección. El uso de la cabaña completa se proporciona insumos básicos y utensilios de cocina incluye los alimentos para su preparación. Además disponen de equipo para excursión en caso, de requerir caminatas o paseos ecológicos tiene capacidad máxima cuatro personas en la cabaña.

Bar-Restaurante “El Pailón”

Está ubicado en el ingreso sobre una roca cuenta con mínimos detalles de simplicidad la infraestructura tiene vista panorámica cuenta con tres plantas incluyendo bodega, cuarto de servicio, baño y área de personal; el diseño hecho a base de madera llamada cabo de hacha traída desde la ciudad del Puyo, de caoba en los detalles, el piso está a base de piedras del río; con capacidad para 50 personas atienden de 08h00 a 18h00. En lo que se refiera al servicio de alimentación brinda gastronomía de platos a la carta dónde se sirven: filetes, trucha con diferentes acompañados como: patacones, lasañas, sandwiches de queso, mortadela o mixto, batidos de tomate a árbol, maracuyá, arazá etc. todo preparado al instante; los desechos generados de la cocina son verduras, cascaras, frutas, restos de carnes mismo no tiene tratamiento previo por otro lado los residuos sólidos como botellas plásticas son los que se generan en cantidades considerables, mismas que son recicladas diariamente para la venta pese a ello mantiene la calidad en servicios en limpieza, presentación impecable y fresca.

En cuanto a los recursos agua proviene de un sistema de vertiente natural a través de tubería misma que se utiliza diariamente en la preparación de alimentos y limpieza de instalaciones evidenciando un uso excesivo y a la vez necesario para las actividades diarias. Respecto a la energía eléctrica proviene de la red de alumbrado público de la parroquia que baja a través de tubería y utilizada comúnmente para los electrodomésticos usados diariamente en algunos casos cuando este no es necesario así también se usa en la iluminación de las instalaciones.

Paseo Ecológico

El recorrido inicia desde el pueblo de Río Verde, cruzando el puente carrozable junto a la iglesia católica, aproximadamente un kilómetro de caminata hacia el interior de la naturaleza por senderos ecológicos dentro de la extensa vegetación hay vertientes de agua naturales que brotan de la roca basáltica del Tungurahua ya que se cree que su formación fue por una de sus erupciones; hasta llegar al restaurant dónde puede descansar para seguir la aventura a la cascada Pailón del Diablo a través de los balcones y grieta al cielo.

11.2.5 Servicios Básicos Disponibles

Tabla 7: Servicios Básicos

Servicios Básicos de la Empresa	Descripción
Luz	Empresa Eléctrica de Ambato vía Tubería
Agua	Vertiente adjudicada por tubería
Teléfono	No disponible
Internet	No Disponible
Alcantarillado	No Disponible por accesibilidad
Trasporte Público	La compañía de buses Luna Sánchez y Camionetas el Pailón del Diablo, transporte interprovincial como San Francisco Oriental, Baños, Expreso Baños, Amazonas adicionalmente las tradicionales chivas contratadas por turistas desde la ciudad de Baños para el recorrido de la ruta de las cascadas.

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

11.2.6 Accesibilidad

Está comprendida por red vial estatal E45 Baños-Puyo, la misma que esta pavimentada con la correspondiente señalética, el estado de la vía es regular por la presencia de deslizamientos de talud, en el tramo del manto de la novia representa un peligro constante a los transeúntes por perdida de calzada por ello, se ha ubicado señalética y materiales que impidan un deslizamiento mayor; el sistema vial cuenta con 4 túneles y 4 puentes, los mismos que

cuentan con iluminación y señalética vial, también posee la ciclo vía por donde se va a la ruta de las cascadas entre las poblaciones de Baños hasta el sector de San Francisco o al Puyo

Tabla 8: Vialidad

TÚNELES		
Nombre	Longitud	Sector
Agoyán	650 m	Represa Hidro Agoyán
San Jorge	294 m	San Jorge
Cadenilla	687 m	Cadenillas
Río Verde	509 m	Río Verde
Túnel Churosiguna	850 m	Machay
PUENTES		
Nombre	Estado	Ubicación
Agoyán	Regular	Agoyan
Cadenillas	Bueno	Sector Cadenilla
Río Verde	Bueno	Río Verde
San Jorge	Bueno	Quebrada de San Jorge
Machay	Bueno	Río Machay
San Francisco	Bueno	Quebrada de San Francisco

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Vías Alternas

En el área urbana de la Parroquia existe una red de calles adoquinadas que se extiende de este a oeste las mismas poseen la iluminación respectiva.




Senderos

El Ingreso al Centro Turístico Pailón del Diablo tienen acceso mediante senderos y escalinatas construidas en zonas, donde el terreno forma barrancos propios de la topografía, el sendero para el avistamiento de la caída de agua de la cascada del mismo nombre se ha realizado con fondos privados en la propiedad del Sr. Wilfrido Guevara; el mismo atractivo tiene otro acceso con características similares en el sector de La Isla del Pailón solo que con mayor presencia de cemento en una parte del camino.

11.3 Diagnóstico Cultural

Este componente analizó los atractivos turísticos relacionado a elementos culturales, tradiciones, hechos y sitios históricos, en los cuales ha intervenido la mano del ser humano para la construcción o son formaciones naturales, que permiten a los habitantes identificar el pasado, estilo de vida y cosmovisión conjuntamente permite satisfacer las necesidades de recreación de los visitantes pero en la zona a criterio personal en el área de estudio, se ha encontrado ciertos criterios relevantes poco explorado que se podría tomar en cuenta para futuras investigaciones dentro de lo cultural.

Tabla 9: Iconos Culturales Identificados

INDICADOR	CARACTERÍSTICAS	IDENTIFICACIÓN
<p>Gradas y Balcones del Pailón</p>	<p>Considerada una de las 7 mejores del mundo. Picada en una roca a mano Tiene tres Balcones</p>	
<p>Las cuatro caras del Diablo</p>	<p>Tiene cuatro formaciones en roca natural alrededor de la cascada.</p>	
<p>Muro de Roca Basáltica natural</p>	<p>Origen de la erupción del Tungurahua con formaciones naturales en roca.</p>	

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

11.3.1 Calificación de la Norma Técnica de Ecoturismo

El puntaje obtenido al aplicar el cuestionario de evaluación de la presente norma técnica es de: 73% equivalente a 209 puntos de 448 calificación máxima establecida, por otra parte la evaluación tiene subtotales por ámbito, reflejados en el siguiente cuadro.

Tabla 10: Puntuación

CALIFICACIÓN				
Calificación	Puntaje Obtenido	Puntaje Máximo para Empresa	Puntaje Máximo de Ámbito	Porcentaje
Ámbito Ambiental	49	85	193	58%
Ámbito Socio-Cultural	5	7	7	71%
Ámbito Calidad en los Servicios	155	194	193	80%
TOTALES	209	286	393	73%

Fuente: Norma Técnica de Ecoturismo (2002).

Para que una empresa acceda a la categoría especial de empresa de ecoturismo deberá alcanzar un puntaje mínimo que corresponda al 70% del puntaje máximo para esa empresa. Sin embargo, otro parámetro establece que el establecimiento de ecoturismo deberá obtener del 70% al 100% en cada uno de los 3 ámbitos para la obtención de la categoría especial (Asec & Mintur, 2004).

Por lo tanto, como menciona la NTE, cuando una empresa no alcance un porcentaje equivalente a menos del 70 % mínimo por ámbito, debe aplicar a una nueva auditoría en un periodo de 7 meses. Los ámbitos Socio-cultural y calidad de servicios son los que aplican al puntaje con el 71% y 80%, el área a evaluar en ese periodo es el ámbito ambiental que le falta un 12% del puntaje mínimo para calificar, resaltando que debe trabajar en los estándares deficientes para la nueva auditoría.

11.3.2 Nivel de Cumplimiento de Estándares

El cumplimiento describe aquellos estándares caracterizados por el grado de cumplimiento, N/C y N/A en este caso: el 57% que representa a 104 cumplen satisfactoriamente pero al evaluar este número de indicadores no representa al puntaje obtenido es muy distinto nivel de cumplimiento con la calificación; aquí se detalla cuantos estándares cumple los estándares mínimos de calidad, el 27% de 50 parámetros son aquellos que no cumple por ende el sector donde requiere trabajar en base a la calificación por último el 16% equivalente a 30 estándares no están acorde a las necesidades del área.

Tabla 11: Cumplimiento

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES			
	# Estándares	No Total de Estándares	%
Cumple	104	184	57%
No Cumple	50	184	27%
No Aplica	30	184	16%
Errores	0	184	0%
Total	184		

Fuente: Norma Técnica Ecoturismo (2004).

11.3.3 Analisis de Indicadores

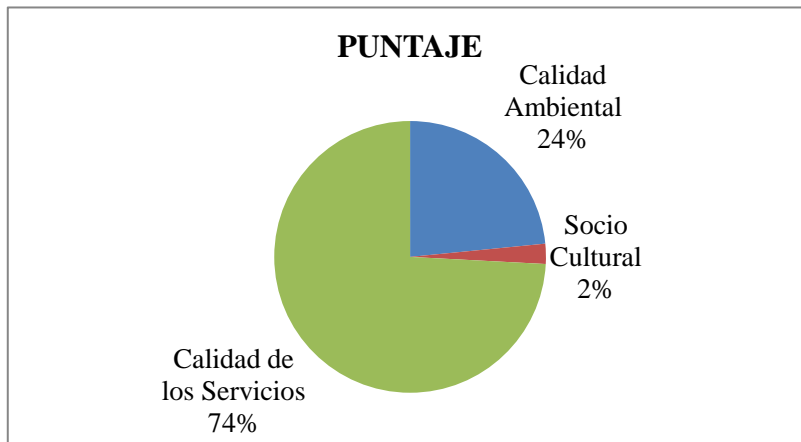
En base a la aplicación del Cuestionario de evaluación al Centro Turístico Pailón del Diablo, se ha identificado indicadores que no han alcanzado el puntaje mínimo de calificación para acreditarse como un estándar de calidad determinando los problemas a resolver de acuerdo a las necesidades de la empresa en función con las buenas prácticas del turismo sostenible, en los ámbitos: ambiental, socio-cultural y calidad de los servicios.

Los indicadores son los 50 estándares que obtuvieron la calificación de cero, es decir aquellos que deben mejorar el rendimiento de calidad durante el tiempo establecido por la norma técnica de Ecoturismo para una nueva valoración, se ha tomado en cuenta todos los factores por la necesidad de mejorar la calificación global y no solo de un sector. Para cumplir con este objetivo se ha establecido una tabla de valoración, con los indicadores respectivos, misma que permite identificar dar prioridad a los esquemas de calidad de acuerdo al ámbito dando preferencia al ambiental ya que, obtuvo menos puntaje. El principio en el que se basa esta tabla de prioridad es la identificación de parámetros alto, medio y bajo

En el caso de los estándares obtuvieron altos son de orden prioritario, los medios quedan en segundo orden para un nuevo estudio complementario consecutivamente a la posible aplicación de la presente propuesta acorde lo determine el propietario y las de impacto bajo son las que no son de prioridad momentáneamente claro, sin embargo deben ser cubiertas en el transcurso de un tiempo para incrementar los niveles de calidad deseados. Con esto no todos los estándares incumplidos serán aplicados porque la implementación involucra decisiones gerenciales y temas de infraestructura, inversión etc. Por tanto el estándar solo se lo menciona como constancia y verificación basada en la calificación final del cuestionario, además, esto permite realizar una propuesta acertada de estrategias de cambio, consolidación o competitividad inmediata según el caso.

11.3.4 Interpretación de Resultados

Figura 6: Puntaje



Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Ámbito Calidad ambiental.

Como resultado del puntaje obtenido alcanzó un puntaje de: 24% equivalente a 49 puntos con 25 estándares negativos, como consecuencia al cuestionario de evaluación realizado. En el indicador de manejo de desechos orgánicos e inorgánicos la empresa realiza el reciclaje de desechos sólidos como botellas plásticas pero en la observación los desechos orgánicos son desechados al río verde para los peces, es decir no cuenta con un sistema de tratamiento de desechos orgánicos; a la vez se recicla material inorgánico pero al mismo tiempo contamina.

Por otra parte de acuerdo a lo observado en el programa de capacitación la empresa realiza charlas de sensibilización en temas ambientales según lo plantea el cuestionario de evaluación, sin embargo no tiene ninguna capacitación planificada para el personal únicamente, el Sr. propietario recibe capacitación ocasional, en este sentido también en el manejo de desechos sólidos se recicla pero, no tienen basureros identificados como orgánicos e inorgánicos de acuerdo a la entrevista realizada, el gerente manifestó que no sirve de nada la implementación si la gente es inconsistente.

Posteriormente como menciona el cuestionario del ahorro de agua en la observación se determinó que existe desperdicio de agua en la limpieza de baños, que es a diario también en el uso de los servicios higiénicos por la cantidad de turistas que visitan este destino turístico, sin duda la no existencia de un sistema o uso de accesorios para prevenir el desperdicio es notoria, si bien es cierto la zona es lluviosa tampoco se aprovecha este recurso en recolección del líquido vital para el posterior uso adecuado en riego, limpieza etc. De igual manera en el recurso energía se observó, un consumo inadecuado al desperdiciar luz en los electrodomésticos de cocina durante todo el día, por ello es necesario implementar las buenas prácticas.

Ámbito Sociocultural

Obtuvo un resultado del 2% equivalente a 5 puntos obtenidos con 2 estándares negativos, el porcentaje es menor ya que, tiene menos estándares de calidad para la evaluación; en las preguntas planteadas según el gerente mencionó que la capacitación del personal de la zona es permanente sin embargo, no existe evidencia alguna de dicha formación peor aún de personas de la localidad ajenas a la empresa así, también en el resultado del cuestionario de evaluación no existe programas de capacitación identificando la ausencia de este indicador y la necesidad de implementarlo en fusión con el ámbito ambiental donde, se menciona el programa de capacitación puesto que aquí trata el programa de capacitación por ende debe ir ahí.

Por lo mismo al aplicabilidad de este indicador quedaría para un estudio posterior a este pues corresponde primero capacitar al personal interno y luego dar facilidades de capacitación a personas aledañas del sector con ello se podrá realizar la evaluación de este estándares para ver qué tan efectivo fue en la aplicación.

Por otra parte en este indicador no hay ninguna estrategia propiamente hecha por lo mencionado anteriormente pese a ello, se ha planteado una basada al enfocar a los turistas como actores directos de este ámbito puesto q hace mayor referencia a sectores sociales por lo que se ha creído conveniente proponer esta acción.

Ámbito Calidad en Servicios

Este parámetro alcanzó el 74% de 155 puntos alcanzados de 22 estándares no cumplidos, siendo el ámbito mejor valorado durante la evaluación, se observó que existe todavía áreas que hay que mejorar para la obtención de un puntaje mayor al respecto, mediante la observación se identificó la necesidad de manejar una ficha de registro de visitantes para posterior a ello la implementación de un libro de estadísticas turísticas como lo menciona el cuestionario de la Norma Técnica de Ecoturismo así, también la necesidad que se realice encuestas de satisfacción al cliente porque no solo basta decir que existe calidad mientras no haya medios de verificación que compruebe la teoría.

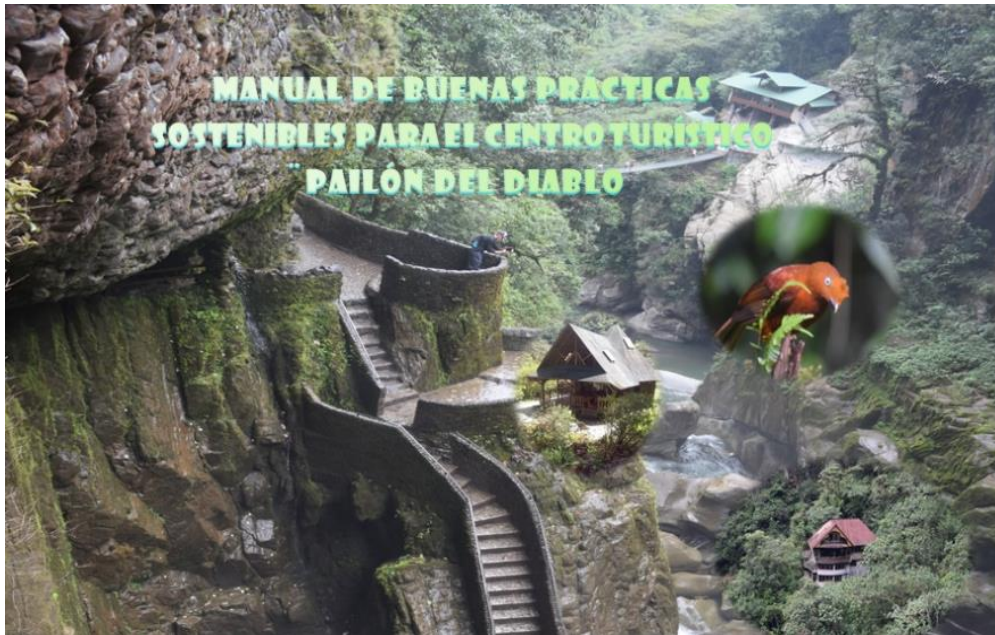
Es importante analizar que algunos parámetros que N/A son redundantes o fuera de contexto, un ejemplo es: al estar ubicada en la sierra no tiene transporte fluvial ni marítimo, por lo tanto este estándar no aplica, para la evaluación de estos parámetros, debería considerarse la región geográfica en la que se encuentra localizada, para futuros instrumentos técnicos de evaluación turística.

De acuerdo con lo mencionado este indicador es el más representativo, respecto a la calificación total cabe mencionar que pese algunas carencias en los servicios el establecimiento está en constante superación evidencia de ello son los datos registrados. Por lo que es muy importante reconocer el trabajo realizado en este caso; señalando el buen servicio, salubridad impecable, infraestructura con mejoras y mantenimiento constante sobre todo la cortesía del personal sin embargo, hay un arduo trabajo por hacer para el mejoramiento de la calidad en busca de una futura certificación.

Para tal efecto pese que la normativa no menciona trabajar en este ámbito por los resultados alcanzados puesto que únicamente se debía plantear el mejoramiento en el sector ambiental; sin embargo, se lo ha tomado en cuenta por la necesidad de complementar al área de estudio con los estándares de no cumplimiento de acuerdo a las facilidades y rápida ejecución.

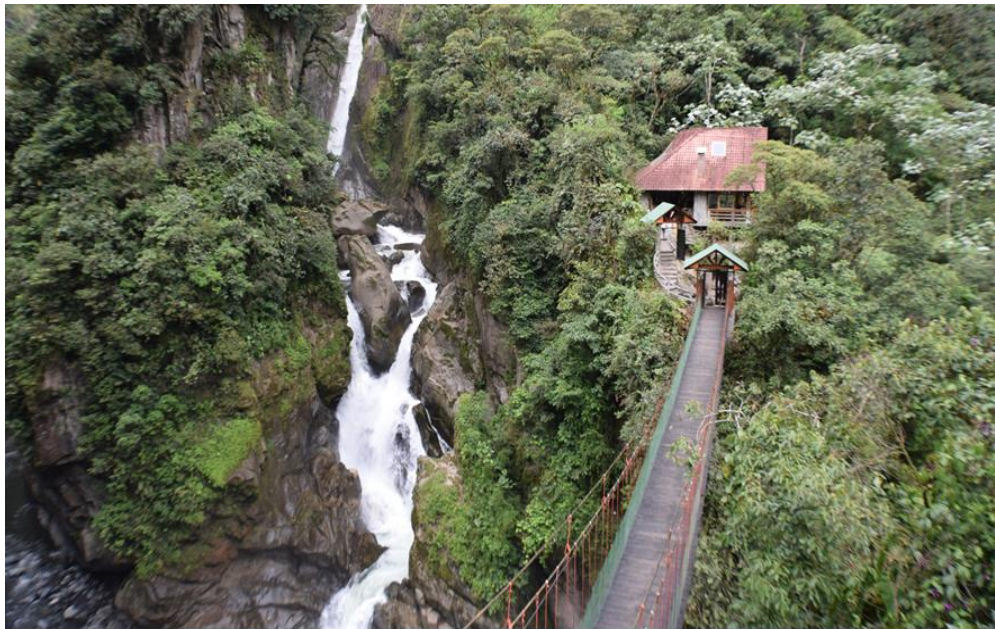
11.4 Manual de Buenas Prácticas para El Centro Turístico

Figura 7: Portada



Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Figura 8: Contra Portada



Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INICIATIVA PRIVADA.....	4
3. SERVICIOS.....	6
4. ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL.....	7
4.1 Capacitación.....	8
4.2 Manejo de Desechos Orgánicos.....	10
4.3 Ahorro de Agua.....	11
4.4 Energía.....	12
4.5 Uso de Agua.....	13
4.6 Manejo de desechos Inorgánicos.....	14
4.7 Reutilización de Desechos Inorgánicos Papel.....	15
4.8 Ahorro de Agua.....	16
4.9 Aprovechamiento de Energía.....	17
4.10 Manejo de Desechos Orgánicos E Inorgánicos.....	18
5. ÁMBITO SOCIO CULTURAL.....	19
5.1 Sociedad.....	20
6. CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....	21
6.1 Información de Servicios.....	22
6.1.1 Modelo de Encuesta.....	23
6.2 Información de Registro Turístico.....	24
6.2.1 Modelo de Ficha De Registro.....	25
7. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	26

1. INTRODUCCIÓN

El manual de Buenas Prácticas busca ser una herramienta que permitirá a la empresa, al administrador, y empleados del centro turístico desarrollar acciones concretas, útiles sencillas de aplicar que les permita orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible así poder adoptar medidas que garanticen la sostenibilidad interna de manera sencilla, efectiva y a bajo costo.

El documento presenta recomendaciones y consejos prácticos. Está organizada en eje ambiental, Socio Cultural, y Calidad en los servicios presentan recomendaciones y acciones prácticas para la sostenibilidad. Se informa al lector sobre la importancia para implementar las buenas prácticas y destaca los beneficios que se obtienen con ellas. Se demuestra, lo sencillo puede ser al emplear estos cambios en la gestión empresarial sostenible a través de acciones eficientes contribuyendo a generar un menor impacto al entorno.

Constituye una lectura imprescindible, dedicada para aquellos empresarios turísticos interesados en mejorar su desempeño en sostenibilidad y acceder a este interesante nicho de mercado. (R.Forest Alliance, 2008).

Figura 9: Orquídea



Fuente: Ramos, Javier (2016).

2. INICIATIVA

En el año 1992, de la familia Guevara Zamora, oriundos de la Parroquia Río Verde, nace la iniciativa privada de construir senderos ecológicos en su propiedad aledaña a la Cascada Pailón del Diablo, para que los turistas pudieran apreciar cercanamente la impresionante caída de agua. Con gran sacrificio e inversión privada se realizaron los trabajos para abrir senderos, ya que el terreno es inclinado y pedregoso se tomaron varios años en concluir los mismos.

El puente colgante fue construido por los propietarios de los terrenos del sector, encabezado por el Sr. Vicente Zamora, con la finalidad de sacar los productos a la feria, y al cruzar el mismo ellos admiraban la maravillosa cascada del Pailón del Diablo, llamada así por sus ancestros, ya que en las rocas se pueden divisar unos rostros asociados al rey de las tinieblas.

Fotografía 3: Vista Panorámica



Fuente: Ramos, Javier (2016).

3. DATOS HISTÓRICOS

El nombre “Pailón del Diablo” se conforma de dos partes: “Pailón” se debe a que la cascada cae sobre una olla gigante formada de roca, con una altura de aproximadamente 100 metros; “del Diablo” porque con la constante fuerza del agua las rocas han ido desgastándose hasta tomar forma de rostros que son asociados con el Príncipe de las Tinieblas vista desde el puente colgante.

Figura 10: Semblanza de la cara del Diablo



Fuente: Centro Turístico (2016).

4. SERVICIOS

Figura 11: Servicios



Fuente: Tasinchana Jenny (2017).

Figura 12: Ámbito Ambiental



Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

4.1.1 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL CENTRO TURÍSTICO "PAILÓN DEL DIABLO"

ANTECEDENTES


El presente plan de capacitación fue elaborado a partir del análisis de los resultados del diagnóstico y del resultado de la norma técnica de ecoturismo realizado a las diferentes áreas existentes en el centro turístico emprendimiento privado de turismo.

Se consideró los descriptores y estándares de calidad para la elaboración de las áreas acorde a las necesidades de la empresa al presente plan se debe incluir los temas de capacitación conforme transcurre el tiempo posterior estudio y a las futuras necesidades de la empresa que vayan a la vanguardia de turismo sustentable en el país. Para ello se debería establecer una alianza con instituciones nacionales e internacionales con experiencia en el desarrollo de este tipo de programas de capacitación.

OBJETIVOS

- ❖ Capacitar al talento humano, para fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas para la prestación de servicios turísticos.
- ❖ Fortalecerla educación no formal del personal para mejorar los servicios
- ❖ Contribuir al mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios turísticos tanto en la empresa y a la comunidad.

Tabla 12: Estrategia Capacitación

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL:	CAPACITACIÓN
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Implementar un Plan de Capacitación para todo el personal, orientado en temas estratégicos para el mejoramiento del desempeño laboral mediante convenios con Universidades. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Permitirá al Centro Turístico contar con un equipo de trabajo con mayor eficiencia para aplicar habilidades y destrezas en cada una de sus tareas, facilitando la educación no formal de todo el equipo de trabajo, bajo convenios y la asesoría de estudiantes y docentes de universidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Es vital para las empresas propiciar el desarrollo integral de los trabajadores que posean un alto nivel de conocimientos, experiencia. ❖ Cambio de actitud de los trabajadores, creando un clima más armonioso en toda la empresa, aumentando la motivación para que sean más receptivos.
Actividades Recomendadas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos Institucionales 2. Convenio con Universidades 3. Planificación de Temáticas 4. Elaboración de un Cronograma de Trabajo 5. Sociabilización al personal. 6. Evaluación y seguimiento al Personal
Área:	Personal
Referencia:	Hostería la Ciénega


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 13: Plan de Capacitación.

Personal	Curso de capacitación	Objetivos de Capacitación	Metodología	Instrumentos de Evaluación
Todo el personal	Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos Impactos Ambientales Recursos naturales, uso sostenible Tratamiento de aguas negras y grises	Ayudar al personal que adquieran mayor sensibilidad y conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.	Talleres Exposiciones Foros Dramatizaciones Debates	Test de Evaluación Encuestas a los turistas
	Primeros Auxilios	Garantizar seguridad al turista en todo momento creando personal idóneo para casos de emergencias	Talleres Prácticos Exposiciones	Evaluación Práctica
	Atención y Servicio al cliente	Dar un servicio de óptima calidad mediante atención personalizada para el desarrollo de habilidades y destrezas del personal	Dramatizaciones	Buzón de Quejas y sugerencias al personal
Gerencia	Planificación,dirección, organización y control de empresas Turísticas	Establecer una organización administrativa eficiente a través de restructuración de la empresa para el mejoramiento de la gestión empresarial	Exposición Estudios de Caso	Documentos Administrativos

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Tabla 14: Estrategia Manejo de Desechos

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	MANEJO DE DESECHOS
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Implementar un compostero de barril casero, para el tratamiento de desechos orgánicos minimizando impactos ambientales. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El sistema está destinado a mejorar el manejo de desechos orgánicos del restaurant Bar Café "el Pailón" que produce diariamente en la elaboración de alimentos y bebidas para mejorar el tratamiento del material orgánico evitando un menor impacto ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proporciona un ambiente limpio libre de contaminación al agua, aire y entorno ❖ Contribuye al medio ambiente al tratamiento de desechos ❖ Genera Humos orgánico ❖ Evita propagación de agentes extraños ❖ Reutilización de residuos
Actividades Recomendadas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Selección de Material Orgánico ❖ Recolección ❖ Distribución ❖ Seguimiento ❖ El abono obtenido se ubicara en la huerta de verduras y frutales de la empresa.
Área:	Restaurant-cocina
Residuos:	Frutas, Cascaras de huevo, verduras excepto Carnes
Otras Referencias:	Hacienda San Agustín de Callo


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 15: Estrategia Ahorro de Agua

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	
ESTRATEGIA	AHORRO DE AGUA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Implementar un sistema de baño seco, reemplazando a los baños convencionales reduciendo el uso del recurso agua. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El baño seco es una opción para el tratamiento adecuado de las excretas humanas con un asiento sanitario montado sobre una base de madera con un pequeño balde adentro que colecta la orina cubierta con aserrín en vez de agua. (Jekings & Lourdes, 2013) ❖ Esta es una opción para la reducción del uso del agua además del tratamiento de los desechos sanitarios del establecimiento disminuyendo cualquier impacto ya que el uso es frecuente al ubicado en la entrada de recepción 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ahorra agua ❖ Cuida el medio ambiente ❖ Produce abono ❖ Es económico para construir y mantener ❖ Puede construirse fácilmente con mano de obra y materiales locales ❖ Es un sanitario limpio y sin malos olores.
<p>Actividades Recomendadas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Selección del sistema de Baño seco ❖ Verificación del Área a implementarse ❖ Implementación ❖ Mantenimiento Periódico
<p>Área:</p>	Sanitarios
<p>Referencia:</p>	Descanso Iwia- Shell

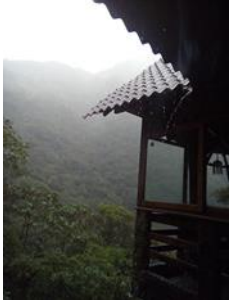
Fuente: Castillo, Lourdes (2002).

Tabla 16: Estrategia Energía

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	
ESTRATEGIA	ENERGÍA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Apagar y desconectar los electrodomésticos de la cocina, cuando no esté en uso, disminuyendo el consumo eléctrico 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La energía por lo general corresponde al mayor gasto operativo después de los salarios del personal e infraestructura de la empresa turística así como en la iluminación, la cocina y servicios generales. Para lo cual con esta medida buscar un ahorro significativo a la empresa reduciendo el consumo de este recurso de forma sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ahorro de energía ❖ Disminuye la factura eléctrica ❖ Mayor vida útil de electrodomésticos ❖ Evita el desperdicio de luz ❖ Previene quema de electrodomésticos en caso de relámpagos ❖ El uso eficiente de la energía y prácticas para su conservación contribuyen a mejorar la reputación de la empresa entre clientes y otros sectores preocupados por reducir el consumo global de energía
<p>Actividades Recomendadas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Revise Conexiones Eléctricas ❖ Identifique electrodomésticos que consumen más Energía. ❖ Verifique electrodomésticos de mayor consumo. ❖ Mantenimiento de instalaciones
<p>Área:</p>	Comedor y Restaurant
<p>Otras Referencias:</p>	Hotel Endamo


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 17: Estrategia Uso de Agua

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	AGUA
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recolectar y reutilizar el agua lluvia para la limpieza de las instalaciones a través fuentes de captación en los diferentes puntos estratégicos. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprovechar la presencia de lluvias para reutilizarla ❖ Disminuir el consumo de agua, recogiendo aguas lluvias, aprovechado de este factor climático que disminuirá el uso del agua de la llave en la limpieza de las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ahorro de Agua ❖ Reducción de Planilla de pago ❖ Reutilización del agua en limpieza, riego ❖ Uso adecuado de las fuentes de agua ❖ Evita el desperdicio en exceso.
Actividades Recomendadas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificación de zonas de mayor volumen de agua lluvia ❖ Ubicación del sistema de recolección
Área:	Senderos, canales
Uso:	Limpieza de instalaciones, Riego
Referencia:	Logde Las Terrazas Dana


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 18: Decoración Alternativa

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	AGUA
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Implementar una fuente natural a base de piedras en la caída del canal de agua aprovechando este recurso para decoración ecológica del sendero 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mediante la ejecución de esta propuesta ecológica se pretende aprovechar la caída de agua del sector dando un valor agregado al entorno natural del sendero. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Uso adecuado de las fuentes de agua ❖ Evita el desperdicio ❖ Sirve como parte decorativa natural del sendero ❖ Propuesta ecológica ❖ Uso alternativo del Canal
Actividades Recomendadas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificación de zona de caída del agua lluvia ❖ Búsqueda del diseño y materiales ❖ Construcción ❖ Mantenimiento
Área:	Canales de los senderos
Uso:	Decorativo
Referencia:	Hostería La Ciénega


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Tabla 19: Estrategia Desechos inorgánicos

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	MANEJO DE DESECHOS INORGÁNICOS
ESTATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reutilizar las botellas plásticas recicladas para la elaboración de maceteros ornamentales caseros para decoración de las instalaciones. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reutilizar las botellas plásticas que sirvan de ornato decorativo de la empresa ayudando a su aprovechamiento ecológico en beneficio del medio ambiente disminuyendo los residuos sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reutilización de desechos inorgánicos ❖ Ayudada a mejorar la presentación del área ❖ Disminuye la cantidad de desechos Materiales y construcción ❖ Botellas Plástica de 3 litros, cuerda, estilete ❖ Cortar las botellas de un lado en forma cuadrado, luego hacer dos agujeros atravesando el hilo
Actividades Recomendadas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recolección y selección de botellas ❖ Selección de Plantas ornamentales ❖ Elaboración de maceteros ❖ Implementación
Área:	Senderos
Uso:	Ornamental
Referencia:	<p>Centro de Rescate de Flora Amazónica Jardín Botánico Las Orquídeas Ecu genera Jardín Botánico</p>


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Tabla 20: Estrategia Manejo de Desechos Papel

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	MANEJO DE DESECHOS INORGÁNICOS PAPEL
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Usar servilletas de tela reemplazando las de papel, disminuyendo los desechos y gastos que genera en la compra de este insumo. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reemplazar las servilletas convencionales del Restaurant el Pailón por material de tela lavable y reutilizable garantizando una presentación de los platos a la carta acorde a la capacidad de las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reduce el uso del papel ❖ Buena presentación en la presentación de mesas ❖ Optimización de insumos de cocina ❖ Reutilizable ❖ Lavable <p style="text-align: center;">Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Servilletas de tela lavable con logo de la empresa.
Actividades Recomendadas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Numero de servilletas acorde a la capacidad ❖ Lavado Diario
Área:	Restaurant
Uso:	Presentación de la Mesa
Referencia:	Hotel Julio Sampedro, Decamerón Punta Centinela Hoteles & Resort


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Tabla 21: Estrategia Ahorro de Agua

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	
ESTRATEGIA	AGUA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Instalar llaves con perziladores en los grifos de agua de la cocina y baños para disminuir la cantidad de agua proveniente de estas instalaciones. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Con la utilización de estos dispositivos de ahorro de agua, el goteo en los grifos de la cocina, baños del área de estudio será impulsado por la fuerza de presión del aire interno para que su flujo sea moderado. ❖ Se recomienda que todas las llaves tengan estos dispositivos para el ahorro permanente de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ahorro de agua de llaves usadas en lavado de platos y limpieza. ❖ Reducción de chorro de agua por comprensión de aire ❖ Eficiencia de consumo ❖ Disminución de la planilla de pago <p style="text-align: center;">Material</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aireadores para grifos de cocina, baños, área sociales
Actividades Recomendadas:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificación de Áreas críticas ❖ Mantenimiento
Área:	Cocina, Cabaña, Baños, Áreas sociales
Uso:	Todos los grifos de las instalaciones
Referencia:	Hostal Cordillera de los Andes


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 22: Estrategia Energía Natural

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL	ENERGÍA
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprovechar la luz natural del día controlando el horario de encendido de la luz artificial de las instalaciones reduciendo el consumo eléctrico de las principales áreas 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Con el Aprovechamiento de la luz solar en las áreas operativas de la empresa se evitará, el consumo de energía en horas donde no es necesario encender luces logrando una ventilación natural en las zonas de mayor uso. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ayuda a reducir la tarifa de consumo de energía ❖ Aprovechamiento de recursos naturales responsablemente ❖ Implementación de Procedimientos ❖ Menor consumo ❖ Iluminación clara, intensa y natural ❖ Evita posibles incendios producidos por corto circuito
Actividades Recomendadas:	Tener Hábitos de Ahorro
Área:	Restaurant, Comedor, Cabaña
Uso:	Durante el Servicio
Referencia:	Hacienda San Agustín de callo

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 23: Estrategia Separación de Desechos

CALIDAD AMBIENTAL	MANEJO DE DESECHOS
ESTRATEGIA	ORGÁNICOS E INORGÁNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Implementar basureros para la separación de desechos sólidos debidamente señalizados ubicados en áreas estratégicas 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Readecuación e implementación de más basureros dentro de la infraestructura turística con la respectiva señalética basado en el mismo material existente en las áreas donde se generen desechos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejorar la imagen de la empresa ❖ Manejar los desechos organizadamente ❖ Evita impactos ambientales y visuales ❖ Buena Imagen para la Empresa. ❖ Reducción de desechos sólidos en el sendero
Actividades Recomendadas:	Selección del sitio de ubicación
División de Desechos:	Inorgánicos: Papel, Plástico Orgánicos: Frutas, Desechos de Comida
Área:	Senderos
Uso:	Recolección y separación de desechos
Referencia:	Hostería Los Molinos de Yanayacu

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Figura 13: Ámbito Sociocultural



Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 24: Estrategia Servicio


ÁMBITO SOCIOCULTURAL	SOCIAL
ESTRATEGIA	SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Promover una regalías de ingreso por número de grupos incluyendo descuentos del 50% a personas embarazadas, niños y personas de la tercera edad. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se propone realizar descuentos y regalías en los pagos de ingreso para dar accesibilidad a los turistas y a diferentes grupos vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Motivar a los visitantes con descuentos ❖ Diversificación de Precios ❖ Equidad Social ❖ Facilidades Turísticas ❖ Accesibilidad a los servicios
BENEFICIARIOS:	Turistas
Área:	Servicios
Referencia:	Hotel Marvento, Hotel el Callejón

Figura 14: Ámbito Calidad de Servicios



Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 25: Estrategia Información

ÁMBITO CALIDAD EN LOS SERVICIOS	INFORMACIÓN
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseñar un modelo de encuesta en hojas recicladas para posteriormente aplicarlas con el objetivo de saber el grado de aceptación del servicio. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mediante esto se pretende saber el grado de satisfacción de los clientes con un cuestionario corto previo al servicio para su posterior aplicación se realizara tomando una muestra. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autocritica de los visitantes al servicio ❖ Permite detectar errores y corregir las acciones y prácticas actuales que no sean efectivas.
Actividades Relacionadas:	Selección del Tipo de Muestro y aplicación
Involucrados:	Turistas seleccionados por muestreo
Área:	Servicios
Referencia:	Hotel Éndamo, Decamerón All Hotels & Resort


Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 26: Encuesta

 ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS				
Establecimiento	CENTRO TURISTICO PAILÓN DEL DIABLO			
Fecha:	Nacionalidad:	Género:	Edad:	
MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA				
Servicio/Personal	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Equipamiento-instalaciones				
Limpieza general				
Equipamiento de la Cabaña				
Selección de platos-bebidas				
Limpieza de la habitación				
Calidad de platos- bebidas				
Oferta Turística de la empresa				
2.-Que es lo que más le agrado en su visita. ? 3-.Comentarios y Recomendaciones	GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Tabla 27: Estrategia Clientes

ÁMBITO CALIDAD EN LOS SERVICIOS	INFORMACIÓN
ESTRATEGIA	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crear una ficha de registro de turistas impresa a doble cara para llevar un registro de visitantes en el área con ello manejar estadísticas turísticas mensuales. 	
DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Llevar registros de ingreso para la determinación del número turistas que ingresan al establecimiento diariamente y posteriormente llevar cifras mensuales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estadísticas Turísticas ❖ Manejo de Grupos ❖ Informes Económicos de ingresos diarios. ❖ Mejor organización ❖ Distribución de Grupos <p style="text-align: center;">Material</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Modelo de Ficha Propuesta
Actividades Relacionadas:	Registro previo al ingreso
Área:	Entrada
Uso:	Determinar un registro Turístico Manejar Estadísticas
Referencia:	Sistema Nacional de Áreas Protegidas

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

Tabla 28: Modelo de Registro de visitantes

		CENTRO TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO			
Datos/Date		Registro de Visitas Turísticas / Tourist Visits Registration			
Nº	Nombre/ Name	Apellido/ Last Name	Idioma / Lenguaje	País /Country	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

❖ **Gestión**

Ejercicio de Responsabilidades de manera eficiente y efectiva demostrando habilidades y destrezas.

❖ **Calidad**

Cumplimiento eficiente de un servicio o producto

❖ **Baño Seco**

Método de ahorro de Agua y tratamiento de desechos para transformar en abono enfocado en un sistema de sanitario y base de madera.

❖ **Cámara de Uso**

Lugar provisto donde se desecha los desechos sanitarios

❖ **Cámara de Paja**

Sitio provisto de almacenamiento de paja para posterior uso en la cámara anterior.

❖ **Cámara de Maduración**

Sitio de conserva de los desechos sanitario por un periodo de tiempo.

❖ **Perlizador**

Son elementos complementarios al grifo de agua que horran a base de presión de aire.

❖ **Compostera giratoria**

Una compostera giratoria, no es más que un tanque de plástico montado en un caballete de madera destinado a descomponer la materia orgánica en menor tiempo por el calor y aireación.

11.4.1 Características Físicas del Manual

Una vez que se realizó la evaluación de la norma Técnica de ecoturismo se dio prioridad a la información más relevante para plasmarla en el trabajo seguido, se determinó realizar una estructura de la guía donde contiene una portada, una introducción, reseña histórica, servicios con la descripción de las estrategias planteadas de manera sintética acorde al resultado obtenido de la NTE. Para el diseño se determinó las siguientes características físicas:

- ❖ Anillado
- ❖ Papel Bond y transparente tamaño A6. (para la las hojas de contenido)
- ❖ Hojas anilladas
- ❖ Letras Times Roman 12
- ❖ En dos columnas el contenido de texto

Portada y Contraportada

Consiste en la primera carilla del manual que contendrá, imagen de los balcones de la cascada con imágenes representativas, también contara con un título (MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DEL CENTRO TURISTICO PAILÓN DEL DIABLO), así también en Carilla posterior tiene los respectivos Créditos: Redacción y Diseño, Colaboradores, Ejemplares, Edición, Diagramación este contenido se reflejara en el Manual

La contraportada también contara con la imagen de la cascada en vista panorámica de la empresa.

Fotografías.

Representa a las diferentes características físicas de la empresa y el estado actual en cada uno de sus ámbitos así como de los aspectos más relevantes de la zona.

12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

12.1 Análisis de Resultados

En la presente investigación el diagnóstico fue determinante para identificar el estado actual del área operativa de la empresa, así como tener datos preliminares del proyecto turístico e importancia ecológica para la aplicación de las buenas prácticas sostenibles para ello, se ha desarrollado las metodologías que han sido de vital importancia, mismas que son la observación directa, entrevistas, revisiones bibliográficas; esta última ayuda a definir los cambios y logros del establecimiento, mientras con la observación se ha ido determinando el panorama institucional además de ser un indicador previo a la evaluación del cuestionario de la NTE para realizar los respectivos contrastes; frente a las necesidades del área de estudio así, como los recursos disponibles todo esto fue fundamental para la investigación por la obtención de datos como la reseña histórica, servicios, flora y fauna fundamentales dentro de la recopilación de la información.

En la calificación final de la NTE se logró identificar que el 70% del ámbito de calidad ambiental no alcanza al puntaje mínimo requerido, posteriormente en los sectores críticos deben trabajar en los puntos identificados para postularse nuevamente de ser el caso; es decir los estándares incumplidos mejorar la calidad del servicio, en otras palabras en la próxima evaluación puede obtener mejor puntuación reflejada en los cambios realizados.

La determinación de estrategias enfoca plantear posibles soluciones derivadas directamente de los estándares de no cumplimiento de la norma técnica de ecoturismo como propuestas estratégicas en caso de ser implementadas mismas que garantizan bajo costo, minimización de impactos, además de la búsqueda de beneficios es lograr el mejoramiento institucional, ante el cliente en consecuencia de las necesidades ampliando el mercado con nuevas tendencias innovadoras. Ahora bien es necesario analizar los factores que han tenido éxito en el mercado turístico, en este caso se plantea una comparación con otro emprendimiento de la empresa la misma que se describe a continuación.

Tabla 29: Análisis de Emprendimientos

ÁMBITO	DESCRIPTOR	CENTRO TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO	ISLA DEL PAILÓN
AMBIENTAL	Senderos	Senderos Ecológicos	Senderos con notoria presencia de cemento
ADMINISTRATIVO	Administración	Propietario ecuatoriano	Propietario Extranjero
	Organización	Tiene Misión y visión	No tiene
	Infraestructura	Alta inversión en mantenimiento de infraestructura	Poca Inversión
SOCIAL	Comunidad Local	Gratuidad a pobladores locales	Pagan todos
		Precio \$1,50 Adultos y 1,00 niños	Precio \$2,00 todos sin excepción
SERVICIOS	Señalización	Señalética en un solo idioma	Señalética en Inglés y Español
	Infraestructura	Basureros de calidad en tamaño	Basureros deficientes en tamaño
	Infraestructura	Gratuidad de servicios sanitarios	Cobro por servicio sanitario
	Información	No entrega ticket de Pago	Entrega ticket de pago por servicio

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017)

Por la privilegiada ubicación, ambas empresas han usado ideas propias al medio sin embargo, la que se encuentra más posicionada en el mercado son ambas a pesar de la gran diferencia lo que las hace reamente competitivas es el escenario paisajístico que tiene individualmente.

12.2 Discusión de Resultados

Las estrategias planteadas al aplicar el cuestionario de evaluación de la Norma técnica muestra la necesidad de proponer medidas, acciones, recomendaciones relacionadas a mejorar puntos críticos pero, eso no garantiza la efectividad al usar diferentes instrumentos propuestos. Sin embargo, si desarrolla nuevas tendencias de sostenibilidad al mejorar las buenas prácticas a través de propuestas claras sin demagogia los cambios podrán verse en un periodo de tiempo, posteriormente aplicado las estrategias continuar con una evaluación post aplicación es lo ideal para consecuentemente dichos resultados difundir a todos los involucrados que podrán verificar dichos cambio.

Al igual que Rainforest Alliance intenta mejorar las buenas prácticas, con acciones concretas a nivel mundial de los diferentes mercados turísticos, al proponer soluciones también debe garantizar el seguimiento respectivo de cumplimiento, del mismo modo que el presente estudio sugiere realizar el seguimiento respectivo en caso de ser aplicada la propuesta y ver su eficiencia y efectividad dentro de la zona de estudio; ya que en muchos casos solo quedan estáticos en papeles mas no ejecutado debido a lo mencionado.

Finalmente el resultado planteado intenta introducir hacia un nuevo rumbo de oportunidades al sector empresarial del establecimiento turístico, con ello a nuevos proyectos sostenibles para seguir diversificando los servicios que resulten modelos a implementar en otros sectores, no únicamente del turismo sino de sectores que así lo requieran. Así logre mejorar procesos deficientes por lo cual, es oportuno que el empresario debe utilizar procedimientos de bajo impacto, bajo costo, rentables para posicionarse en un mercado amplio garantizando de ante mano la gestión sostenible logrando con ello cumplimiento de la misión y visión.

13. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

Los impactos que se generarán, tendrán un significado positivo al medio económico, ambiental y técnico; ya que las actividades de la investigación van enfocadas al planteamiento de estrategias sostenibles en beneficio de la empresa si esta lo acata identificado en el manual.

13.1 Impacto Técnico

Este proyecto tiene un impacto técnico al fortalecer la educación no formal del personal en base a plantear capacitaciones permanentes acorde a la realidad de la empresa, representando un talento humano hacia la gestión empresarial sostenible, con el objetivo de mejorar la capacidad operativa en de los servicios; de esta manera demostrando la calidad aplicando evaluaciones permanentes o mediante un sistema de buzón de quejas, garantizando un talento humano idóneo para la empresa a través del desarrollo de habilidades y destrezas.

13.2 Impacto Ambiental

El presente trabajo no genera impacto ambiental negativo, puesto que ayuda al uso racional de los recursos naturales, conservación ambiental sin provocar alteraciones en el medio paisajístico, brindando a los turistas nacionales y extranjeros una opción de minimizar impactos ambientales posteriormente serán evaluados en otros estudios de futuras investigaciones.

13.3 Impacto Económico

Tiene impacto económico al reducir los gastos de operación, mediante el ahorro económico en los servicios básicos, con el fin de optimizar los recursos económicos garantizando mayor eficiencia en los servicios con respecto a la inversión a través de estrategias sencillas y viables enfocadas a la realizada de ingresos y egresos posteriormente reflejado en registros de consumo evidenciando el ahorro.

14. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Tabla10: Presupuesto

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DEL PROYECTO				
ACTIVIDADES	RECURSOS	CANTIDAD	V.UNITARIO	V.TOTAL
PERSONAL				
Capacitación	Alquiler		\$15 x6	\$90
	Proyector	1	\$0.15	\$15
	Impresiones	100		
	Esferos	13	\$0,40	\$5.20
	Viáticos			\$600
INFRAESTRUCTURA				
Baño Seco	Balde grande	4	\$5.00	\$20.00
	Tablas cuadradas	10	\$2.00	\$20.00
	Tornillos	70	\$0.10	\$7.00
	Postes pequeños	8	\$0.50	\$4.00
	Charnela	4	\$0.25	\$1.00
	Asiento sanitario	2	\$5.00	\$10.00
	Tablillas	56	\$0.40	\$22,40
	Postes	8	\$0.40	\$3,20
	Clavos	224	\$0.15	\$33.60
Compostero de Barril	Barril	2	\$18.00	\$36.00
	Tiras de madera	6	\$3.00	\$18.00
	Chapas Pequeñas	8	\$2.00	\$16.00
Perziladores de agua	Perzilador	8	\$4.00	\$32.00
Sistema de basureros	Basureros	12	\$10	\$120
	Señalética	18	\$1,50	\$27.00
Reducción de desechos	Servilletas de tela	50	\$2,00	\$87,50
			Subtotal	1167,90
			Imprevistos 10%	116,79
			TOTAL	\$1.284,69

Fuente: Tasinchana, Jenny (2017).

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

15.1 Conclusiones

- ❖ Después de haber determinado la situación actual del área de estudio en el diagnóstico ambiental se estableció que al poseer dos tipos de ecosistemas tiene abundante presencia de aves destacando el gallito de la peña, así como la flora caracterizada por la diversidad de orquídeas como contexto general de referencia e importancia ecológica para la implementación de buenas prácticas sostenibles.
- ❖ El diagnóstico administrativo que se realizó en el Centro Turístico Pailón del Diablo sirvió para determinar la situación actual en la que se encuentran sus servicios, personal, organización así como también para identificar los principales procesos, procedimientos y dificultades en relación al turismo sostenible que atraviesa el establecimiento posteriormente esto ayudo a verificar la información obtenida del cuestionario de evaluación de la norma técnica de ecoturismo.
- ❖ Dentro del diagnóstico cultural se identificó factores relevantes de historia y formaciones naturales representativas en el establecimiento para el desarrollo turístico como las 4 caras del diablo, balcones, formaciones naturales iconos en la atracción turística pero un área poco explorada.
- ❖ Se aplicó el cuestionario de evaluación de la norma técnica de ecoturismo dónde se determinó el resultado por ámbitos: en el ámbito calidad ambiental obtuvo 49 puntos, el sociocultural 5 y calidad en los servicios 155 puntos para lo cual, como establece la guía de aplicación de la norma; en el caso del primer parámetro debe aplicar a una nueva evaluación por lo que debe trabajar en el mejoramiento de los estándares mínimos de calidad con ello se determinó las áreas que necesitan acciones inmediatas dando prioridad a los sectores críticos para el planteamiento de estrategias.
- ❖ Mediante el resultado del cuestionario de evaluación de la norma técnica de ecoturismo se determinaron 13 estrategias basadas en los estándares de no cumplimiento de todos los ámbitos, así como de iniciativa propia para el mejoramiento de las buenas prácticas por lo que se propuso una serie acciones de mediano y largo plazo detallado en la propuesta del manual.

15.2 Recomendaciones

- ❖ Se debe contratar personal profesional para las áreas operativas del establecimiento así mejorar los servicios basado en un talento humano idóneo necesario para la empresa.
- ❖ Se recomienda cambiar ciertos criterios en la Norma Técnica de Ecoturismo con relación a la región geográfica así también la modificación total de cada estándar para mejorar comprensión para que la aplicabilidad sea más clara.
- ❖ Se sugiere la aplicación de las estrategias planteadas en el manual para el mejoramiento de la calidad en relación al turismo sostenible promoviendo la conservación de los recursos naturales con ello ir fortaleciendo las buenas prácticas.
- ❖ Continuar con el desarrollo del presente trabajo investigativo post aplicación de ser el caso con la evaluación y difusión de las buenas prácticas que servirá a las futuras generaciones para que desarrollen un estudio con mayor énfasis en turismo sostenible.
- ❖ Establecer convenios con universidades, y otras instituciones para obtener asesoramiento en el desarrollo de proyectos, capacitación, asesoría en general etc. para el mejor aprovechamiento de los recursos turísticos.
- ❖ Se recomienda realizar estudios sobre el potencial turístico de la zona de estudio de manera especial por la abundante presencia de flora y fauna así como de iconos culturales áreas relativamente poco estudiadas.

16. REFERENCIAS

- Agustí, F. (2 de Mayo de 2006). *Manual de Buenas Prácticas*. Lima.
- Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador. Recuperado el Lunes de Enero de 2017, de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Asec. (Febrero de 2004). Norma Técnica de Ecoturismo. Ecuador.
- Ávila, R., & Del Águila, M. (2016). Pailón del Diablo. *Primera Edición*, 1-18.
- Bermejo, G. (2006). Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis. *Diseño y Maquetación: Marra, S.L.*, 16-17.
- Bertoni, M. (20 de Marzo de 2008). Turismo sostenible, su interpretación y alcance operativo. Mar del Plata, Argentina.
- Brasil, M. d. (Septiembre de 2003). Certificación de Sostenibilidad de las Actividades Turísticas. Bahia, Brasil.
- C.Nacional. (29 de Diciembre de 2014). Ley de Turismo. Quito, Ecuador.
- Campos, G. (13 de Junio de 2012). La Observacion un Metodo para el estudio de la Realidad. Mexico, Distrito Federal Mexico.
- Campos, M. (2009). Métodos y Técnicas de Investigación Académica. Costa Rica.
- CCD.EC. (2010). *Dirección de Innovación y calidad*. Recuperado el Lunes de Enero de 2017, de http://www.innovacion.gob.sv/inventa/index.php?option=com_content&view=article&id=4326:smart-voyager-certificacion-de-turismo-sostenible&catid=136:turismo&Itemid=309
- Centro Turístico Pailon del Diablo. (s.f). *Pailón del Diablo*. Recuperado el 14 de Junio de 2016, de Pailón del Diablo y Grieta al Cielo: <http://www.pailondeldiablo.ec/es/inicio>
- Climático, G. I. (Domingo de Abril de 2011). *Fuentes de energía renovables*. Recuperado el Domingo de Enero de 2016, de http://www.ipcc.ch/home_languages_main_spanish.shtml
- Consulting, C. (12 de Diciembre de 2009). Estrategia Empresarial. Barcelona, España.
- Consultor, E. (2013). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Rio Verde. Baños, Tungurahua, Ecuador.

- Contreras, E. (2013). *El concepto de la Estrategia*. Sucre.
- Council, N. R. (2006). *Las soluciones al calentamiento global*. New York.
- D.Turismo Sostenible. (Octubre de 2002). *Certificacion Turísticas en CentroAmerica*. Guatemala, Guatemala.
- Del Valle, D. (2002). *Certificaciones Turísticas en CentroAmérica*. Guatemala.
- Desarrollo, S. N. (2013). *Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo Plan Nacional del Buen vivir*. Recuperado el Jueves de Febrero de 2016, de www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional
- Desarrollo, B. I. (26 de Septiembre de 2007). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 22 de Enero de 2016, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Fao. (Septiembre de 2013). *Buenas Prácticas en la Fao*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de www.fao.org/knowledge/goodpractices/es/
- Fernández, A. (Enero de 2012). *Conceptos de Estrategia Empresarial*.
- Fiorela, A. (2 de Febrero de 2006). *Manual de Buenas Practicas para Turismo Sostenible*. Lima, Perú. Recuperado el Martes de Febrero de 2016, de http://www.aptae.pe/archivos_up/0046-manual-de-buenas-practicass.pdf
- Gabriel. (31 de 10 de 2012). *Modelos organizativos, tipos de organigramas y sus funciones* . Obtenido de Proyecto de investigación : <file:///D:/proyecto%20de%20investigacion/modelo%20de%20gestion/3-modelos-organizativos-tipos-de-organigramas-y-sus-funciones.pdf>
- GAD Parroquial. (2013). *Plan de Desarrollo de Rio Verde*. Baños, Tungurahua, Ecuador.
- García, M., & Martinez, C. (11 de Mayo de 2010). *Metodología de la Investigación Avanzada*. Quito, Ecuador.
- Guevara, W. (17 de Junio de 2016). *Antecedentes* . (J. Tasicnahan, Entrevistador)
- Guevara, W., & Gamboa, M. (29 de Mayo de 2016). *Flora*. (J. Tasinchana, Entrevistador)
- Herrick, J. (2005). *Wiki How*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de <http://es.wikihow.com/construir-un-dep%C3%B3sito-de-composta-giratorio>
- Jekings, J., & Lourdes, C. (2013). *Baño Seco*. Maryland, Estados Unidos.
- Jessie, O. (2005 de 12 de 2005). *Universidad para la Coperacion Internacional*. Obtenido de <http://www.uci.ac.cr/>: [http://www.uci.ac.cr/descargas/AE/FODA\(SWOT\).pdf](http://www.uci.ac.cr/descargas/AE/FODA(SWOT).pdf)

- Jiménez, M. (2016). *centrodeociolachopera.files.wordpress.com*. Obtenido de <https://centrodeociolachopera.files.wordpress.com/2013/12/plan-programa-proyecto.pdf>
- Jorge, M. (15 de 07 de 2015). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de repositorio: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7831/1/STEFFY%20TESIS%20IMPRIMIR.pdf>
- Melvin, Campos. (2009). *Metodos Y tecnicas de Investigacion Academica*. Occidente, Costa Rica.
- OMT. (S.f). *Organizacion Mundial de Turismo*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- Pelaez, A. (2 de marzo de 2008). Entrevista. Madrid, España.
- Política, M. d. (Febrero de 2011). COOTAD. Quito, Pichincha, Ecuador.
- RainForest Alliance. (2008). *Buenas Prácticas para el Turismo Sosteible*. Guatemala.
- Rainforest Alliance, P. d. (Sabado de Enero de 2008). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Recuperado el Sabado de Enero de 2016, de Rainforest Alliance: <http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/site-documents/tourism/documents/GUIAGESTIONdigital.pdf>
- Raquel. (26 de 01 de 2015). *digibug.ugr.es Analisis Cientifico*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Granada: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/4558/5/04-Cap%203%20ADtulos%201%20al%203.pdf>
- Rios, J. (04 de 04 de 2006). *Management*. Obtenido de El entorno empresarial y la estartegia: <file:///D:/proyecto%20de%20investigacion/modelo%20de%20gestion/niveles%20estrategicos.pdf>
- Rozo, E. (12 de Julio de 2011). *Cartilla de Buenas Prácticas de Sostenibilidad para Empresarios Turísticos*. Bogotá, Colombia.
- Ruiz, M. (19 de Marzo de 2016). *eumed.net*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html
- Ruiz, P. (29 de 11 de 2012). *Revista M&M*. Obtenido de <http://www.revista-mm.com/>: http://www.revista-mm.com/ediciones/rev78/admin_habilidades.pdf
- Sáez, B. K. (2008). *Universidad Austral de Chile*. Obtenido de cybertesis.uach.cl: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/fe634s/doc/fe634s.pdf>

- Secretaria, T. (Septiembre de 2011). Chile por un Turismo Sostenible. Santiago, Providencia, Chile.
- Secretaria nacional de planificación y desarrollo. (08 de 05 de 2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de documentos.senplades.gob.ec/:
<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Senplades. (24 de Junio de 2013). Plan Nacional del Buen Vivir. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Tapia, G. (2010). *Turismo Sostenible, Introducción y Marco Financiero*. Cuba.
- Trabajo, M. d., Ambiente, M. d., Inem, & Europeo, F. S. ((s.f) de (S.f) de (S.f)). Manual de Buenas Prácticas Ambientales en las Familias Profesionales. Madrid, España.
- Vera, L. (4 de Mayo de 2008). *Investigación Cualitativa*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de Proyectos Creativos: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>.

17. ANEXOS

Anexo N° 1: Aval de Abstrac



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

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 al Idioma Inglés presentado por el señorita Jenny Maribel Tasinchana Chancusig Egresada de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, cuyo título es, **“ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL TURÍSTICO PAILÓN DEL DIABLO DE LA PARROQUIA RÍO VERDE, CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** 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 como crea conveniente de manera ética y responsable.

Latacunga, Abril del 2017

Atentamente,



.....
Lic. Diana Taipe.
C.I. 172008093-4

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS UTC

www.utc.edu.ec Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo N° 2: Equipo de Trabajo**Tutor Académico****HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** ÁLVAREZ LEMA**NOMBRES:** FREDDY ANAXIMANDRO**ESTADO CIVIL:** Casado**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 1712930328**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Quito, 08 de diciembre de 1976**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Latacunga, Panamericana Sur s/n y

Milton Jácome, Conjunto Bolonia Casa # 63

TELÉFONO CONVENCIONAL: (032) 663-451 **TELÉFONO****CELULAR:** 0995-845012**CORREO ELECTRÓNICO:** freddy.alvarez@utc.edu.ec - anaxi_mandro@hotmail.com**EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:** Verónica Aguirre 0983-127784**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO SENESCYT
CUARTO	DIPLOMA SUPERIOR EN AUDITORÍA Y GESTIÓN ENERGÉTICA	09-12-2008	1020-08-684831
	MAGÍSTER EN DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE CON PERSPECTIVA LOCAL	28-07-2010	1020-10-713950
TERCER	INGENIERO EN ECOTURISMO	17-09-2002	1002 -02-206520
	GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO	13-08-2010	1002 -10-1010985

HISTORIAL PROFESIONAL**UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:** Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales (CAREN)**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Servicios, Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho.

Postulante**HOJA DE VIDA****1.- DATOS PERSONALES.****APELLIDOS Y NOMBRES:** Tasinchana Chancusig Jenny Maribel**CEDULA DE CIUDADANIA:** 050355988-2**CIUDAD:** Latacunga**PROVINCIA:** Cotopaxi**DIRECCIÓN:** Parroquia Guaytacama**TELÉFONO FIJO:** 0983365789 /(03) 2690-130**CORREO ELECTRÓNICO:** jenny.tasinchana2@utc.edu.ec**ESTADO CIVIL:** Soltera**2.- EDUCACIÓN****Nivel**

Primaria: Escuela Eugenio Espejo-Diez de Agosto

Secundaria: Unidad Educativa "San José" de Guaytacama

Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi.

3. TALLERES Y CURSOS.

Curso Fortalecimiento Socio-Organizativo, duración 40 horas, Cotopaxi ; Diciembre 2011

Taller Jordana de Capacitación dirigida a Instituciones Públicas y Privadas por el Día Mundial del Medio Ambiente, duración 40horas, Latacunga, 05 de Junio del 2014.

4. SEMINARIOS Y OTROS

Seminario Taller de Campo "Ecoturismo y Actividades Extractivas en el Ecuador en Zonas Petroleras y Lagunas de La Reserva de Producción Faunística Cuyabeno duración 40 horas, Cuyabeno, 13 de Julio del 2013.

Quinto Seminario Turismo de Aventura y Deportes Extremos, en La Provincia de Carchi, duración 72, horas, Quito 01 de Junio del 2014.

Lector 1: Presidente de Tribunal**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

Apellidos: Sampedro Arrieta	CI: 0602636987
Nombres: Milton Alberto	RUC:
Fecha de nacimiento: 9 de enero de 1976	Lugar: Riobamba
Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Cotopaxi	Cargo: Docente
Dirección domiciliaria: El Niágara (Latacunga) / Riobamba (Arupos del Norte)	Ciudad: Latacunga /Riobamba
Teléfonos oficina: Domicilio: 2604742	Fax:
E-mail: beeto-s@hotmail.com / milton.sampedro@utc.edu.ec	Celular: 0984509068

FORMACIÓN ACADÉMICA

Nº	Títulos de Posgrado	Universidad	País	Año
1	Mgs. Educación y Desarrollo Social	Universidad Técnica Equinoccial Escuela de Posgrado	Ecuador	2013

CURSOS Y SEMINARIOS RECIBIDOS

Nº	NOMBRE	INSTITUCIÓN	DURACION	PAÍS	Año
33	Gestión Académica en el Aula Universitaria	Universidad Técnica de Cotopaxi	32 HORAS	Ecuador	2013
34	Congreso Mundial de Medio Ambiente y Recursos Naturales	ANECE - PNUMA	40 HORAS	Ecuador	2013
35	Seminario Internacional de Turismo y Desarrollo Local	Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo, ESPOCH, MINTUR	16 HORAS	Ecuador	2013

EXPERIENCIA

Nº	EMPRESA INSTITUCIÓN	POSICIÓN	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
7	CORDTUCH	Técnico Externo en "Elaboración y Diseño de Señalética Interna y Externa" de Casa Cóndor	01/0/2014	30/06/2014
8	CORDTUCH	Técnico de Apoyo en el Proyecto de Fortalecimiento Turístico Comunitario de las Operaciones de Turismo Comunitario	01/07/2014	Hasta la Actualidad
9	CORDTUCH	Técnico de Apoyo en el Proyecto de Fortalecimiento Turístico Comunitario de las 11 Operaciones de Turismo Comunitario	01/09/2014	Hasta la Actualidad

Lectora 2**HOJA DE VIDA**

A. ELIZABETH GUEVARA A.

eli.guevara.a@gmail.com / amparo.guevara@utc.edu.ec

2430 607 / 098 485 4200

**EDUCACIÓN**

2012-2014 Máster en Gestión del Patrimonio Cultural. Universidad de Barcelona.

2009-2010 Máster en Gestión Cultural. Universidad Carlos III de Madrid. España.

2002-2007 Universidad Central del Ecuador. Licenciada en Turismo Histórico Cultural.

IDIOMAS

INGLÉS (Suficiencia del Idioma) y FRANCÉS (Nivel Básico).

EXPERIENCIA LABORAL

2014-2016 Universidad Iberoamericana del Ecuador. Docente a tiempo completo.

2014- 2015 Instituto Tecnológico Internacional de Hotelería y Turismo. ITHI.

2013 Ministerio de Turismo del Ecuador. Consultora para, Asesoría y Elaboración del Plan Estratégico Nacional de Turismo Científico, Académico, Voluntario y Educativo.

2010-2011 Apoyo al Departamento de Cultura del Instituto Cervantes. Madrid- España.

2004-2012 Coordinación y Apoyo de Proyectos relacionados al Patrimonio Cultural en la Fundación OSA- Guaria de Osa. Retreat Center. Costa Rica-Ecuador.

2005-2007 Investigación y Colaboración de Proyectos en Fundación Quito Eterno.

SEMINARIOS, CURSOS Y TALLERES

Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. “Responsabilidad y ética del turismo para la preservación del patrimonio natural y cultural”. Quito. Agosto 2016.

Seminario Gestión del Patrimonio Religioso y Turismo en América Latina y el Caribe. UNESCO, julio 2015. 40 horas.

Seminario “Didáctica en la Educación Superior”. Noviembre, 2014. Ecuador Learning & Consulting Group. Quito-Ecuador. Asistencia 40 horas

Foro Internacional Habitar el Patrimonio. Abril, 2013. Instituto de Patrimonio Cultural.

Lectora 3**HOJA DE VIDA**

Nombres y Apellidos: Diana Karina Vinueza Morales

Nro. Cédula: 1716060148

Nacionalidad Ecuatoriana

Fecha de Nacimiento: 05/11/1984

Lugar de Nacimiento Quito

Estado Civil Soltera

Dirección Quito Av. Napo

Teléfono 0987465221/ 23195618

E-Mail diana.vinueza@utc.edu.ec

ESTUDIOS

Universitarios: Universidad Central del Ecuador

Título Obtenido: Licenciada en Turismo Histórico Cultural

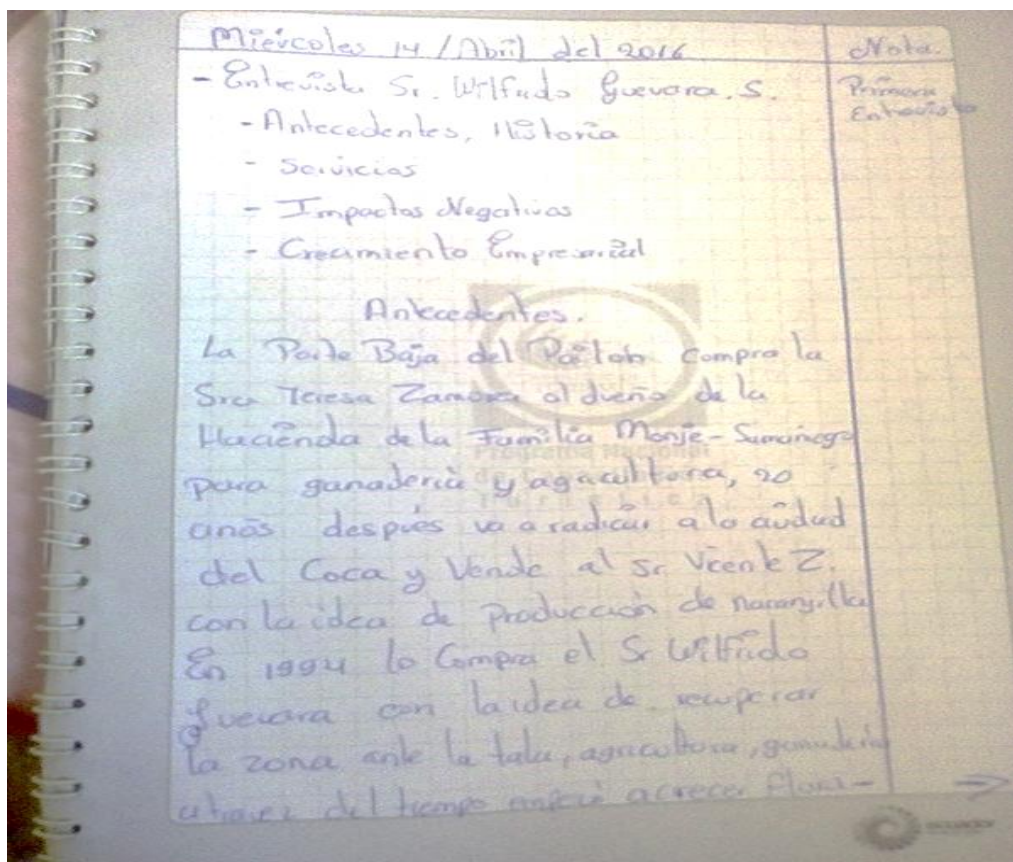
TRAYECTORIA LABORAL

Nombre de la Institución / Organización: Sachatamia, Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad Administrativa (Departamento / Área): Administrativo CAREN-UTC

Denominación del Puesto: Administradora, Docente.

Anexo N° 3: Cuaderno de Campo



Anexo N° 4: Formato del Cuestionario

ÁMBITO CALIDAD AMBIENTAL

1. Capacitación

- 1.1. La empresa posee un programa escrito y aplicado de capacitación sobre temas ambientales prioritarios en la operación, previamente planificado y dirigido a propietarios, directivos y personal de planta.

<input type="checkbox"/>	SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1.2. Durante la permanencia de sus visitantes, la empresa realiza charlas de sensibilización sobre temas ambientales de interés a la operación y al visitante. (excursiones, charlas en comidas, reuniones, entre otros.)

<input type="checkbox"/>	SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1.3. Tiene programado el tipo de capacitación ambiental que se brinda a propietarios, directivos y personal de la empresa.

<input type="checkbox"/>	SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1.4. La empresa evalúa los resultados de su programa de capacitación ambiental.

<input type="checkbox"/>	SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÁMBITO CALIDAD SOCIAL Y CULTURAL

1. Comunidades locales

Iniciativas locales

- 1.1. Participa voluntariamente en las actividades recreativas y/o benéficas manejadas por organizaciones comunales y/o empresas locales en el área de operación.

<input type="checkbox"/>	SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Programas de capacitación para pobladores locales involucrados con la operación

- 1.2. Ejecuta programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la empresa de ecoturismo.

<input type="checkbox"/>	SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1.3. Los programas de capacitación a pobladores locales tratan temas de interés a la operación, sean estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.

Bienestar de las comunidades locales

- 1.4. Adquiere productos de las comunidades locales provenientes de fuentes sosteniblemente manejadas y efectúa pagos de acuerdo a precios del mercado nacional.

<input type="checkbox"/>	SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÁMBITO CALIDAD EN LOS SERVICIOS

1. Administración

- 1.1. Tiene un Manual de Ecoturismo con los lineamientos básicos sugeridos.

SI NO

- 1.2. En caso de tercerizar servicios como guianza, transporte acuático, transporte terrestre u otros, la empresa de ecoturismo dentro de sus políticas como empresa y código de ética establece que todo servicio contratado cumple con los requerimientos de esta Norma de Ecoturismo.

SI NO

- 1.3. Tiene una ficha de descargo de responsabilidades (Liability form) que es entregada al pasajero cuando éste compra algún programa que ofrece la empresa.

SI NO N/A

- 1.4. Tiene una ficha de registro de visitantes que es entregada el momento en que la reservación del pasajero es confirmada o cuando llegan a la operación.

SI NO N/A

Anexo N° 5: Puntaje por Ámbito

	Puntaje obtenido	Puntaje máximo para Empresa	Puntaje máximo de Ámbito	Porcentaje obtenido
Subtotal Ámbito Calidad Ambiental	49	85	193	58%

	Puntaje obtenido	Puntaje máximo para Empresa	Puntaje máximo de Ámbito	Porcentaje obtenido
Subtotal Ámbito Calidad Social/Cultural	5	7	7	71%

	Puntaje obtenido	Puntaje máximo para Empresa	Puntaje máximo de Ámbito	Porcentaje obtenido
Subtotal Ámbito Calidad en los Servicios	155	194	193	80%
TOTAL	209	286	393	73%

Anexo N° 6: Cumplimiento por Número de Estándares

ÁMBITOS	INDICADORES	# ESTÁNDARES		
		C	NC	N/A
AMBIENTAL	Programas de capacitación	1	3	
	Materiales e insumos	11	4	1
	Agua	5	7	1
	Energía		5	
	Suelos	5		
	Flora y fauna	3		
	Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos	5	6	1
	Desechos líquidos peligrosos	2	1	
		32	26	3
SOCIAL	Comunidad	5	2	0
CALIDAD EN SERVICIOS	Administración	1	7	1
	Promoción	3		
	Información	12	5	
	Seguridad	13	3	3
	Laboral/Personal	7		
	Señalización	4		1
	Comunicaciones	2	1	
	Interpretación	3	1	9
	Limpieza y Mantenimiento	3	1	
	Infraestructura	19	4	
	Trasporte	64	22	13
	TOTALES	104	50	33
				184

Anexo N° 7: Indicadores de No Cumplimiento

CALIDAD AMBIENTAL		PRIORIDAD		
DESCRIPTOR	ESTÁNDARES	A	M	B
CAPACITACIÓN	✓ La empresa no posee un programa de capacitación	x		
	✓ No tiene programado un tipo de capacitación ambiental		x	
	✓ La empresa no evalúa los resultados de su programa			
MATERIALES E INSUMOS	✓ No Tiene un programa de reducción en la compras		x	
	✓ No reutiliza el papel y cartón	x		
	✓ No Recicla el papel y cartón.		x	
	✓ No Tiene un programa de utilización de desechos orgánicos.	x		
AGUA	✓ No Tiene un programa de uso y ahorro de agua.	x		
	✓ No Lleva un registro de consumo de agua en la operación		x	
	✓ No Emplea dispositivos que permiten el ahorro de agua.		x	
	✓ No tiene un programa de uso y ahorro de agua difundido a personal.	x		
	✓ No posee un programa de uso y ahorro de agua que sea difundido a visitantes		x	
	✓ La empresa no evalúa los resultados del programa de agua.		x	
	✓ Las aguas grises no son tratadas y ni reutilizadas			
	✓ No Tiene un programa de uso y ahorro de energía.	x		
ENERGIA	✓ La empresa no emplea dispositivos, el ahorro de energía.	x		
	✓ No tiene un programa de uso y ahorro de energía es difundido a personal de planta de la operación		x	
	✓ No tiene un programa de uso y ahorro de energía, ni es difundido a visitantes.		x	
	✓ No tiene un programa de utilización de desechos orgánicos, reciclaje ni de desechos inorgánicos que sea difundido a personal de planta.		x	
MANEJO DE DESECHOS	✓ No tiene un programa de utilización de desechos orgánicos ni programa de reciclaje de desechos inorgánicos es difundido a visitantes.		x	
	✓ Los basureros no se encuentran identificados		x	
	✓ Los basureros inorgánicos no se dividen	x		
	✓ No Existe un registro de la cantidad de basura	x		
				x
DESECHOS LÍQUIDOS	✓ No Ejecuta un programa con normas de seguridad de desechos líquidos peligrosos. .		x	

DESCRIPTOR	ÁMBITO SOCIO CULTURAL	PRIORIDAD		
COMUNIDAD ES LOCALES	ESTANDARES	A	M	B
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No ejecuta programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la empresa de ecoturismo. 		x	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tiene programas de capacitación a pobladores locales que traten temas de interés a la operación, estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente. 		x	

CALIDAD EN LOS SERVICIOS		PRIORIDAD		
Descriptor	ESTÁNDARES	A	M	B
Administración	✓ No tiene un Manual de Ecoturismo con los lineamientos básicos sugeridos.		x	
	✓ No terceriza servicios como guianza, transporte acuático, transporte terrestre u otros,			x
	✓ No tiene una ficha de registro de visitantes en la operación.		x	
	✓ No Entrega el formulario de perfil del turista a los visitantes durante su estadía	x		
	✓ No Entrega trimestralmente la información del perfil del turista al Ministerio de Turismo.		x	
	✓ No Entrega una encuesta de satisfacción al cliente.			x
	✓ No tiene un libro con estadísticas turísticas	x		
	✓ No tiene ni entrega información sobre enfermedades tropicales que se producen en el área		x	
	✓ No Tiene ni entrega información sobre las políticas de la empresa en caso de cancelaciones y retrasos.			x
Información	✓ No tiene un lugar provisto con libros y material didáctico de posible interés		x	
	✓ No da información Previa información relacionada a turismo sostenible, culturas y/o ambiente		x	
	✓ No tiene información sobre liability, registro de visitante			x
Seguridad	✓ No tiene una caja de seguridad o casilleros		x	
	✓ El personal de planta no está capacitado sobre atención y primeros auxilios en caso de emergencia.	x		
	✓ No tiene un programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles		x	
Comunicaciones	✓ Los intérpretes no llevan a sus excusiones equipo móvil		x	
Interpretación	✓ No todo intérprete escribe y habla inglés y/o un idioma extranjero.		x	
Limpieza	✓ En toda habitación no existe un anuncio de cambio de toallas y ropa de cama			x
Infraestructura	✓ No tiene facilidades para discapacitados en toda la operación.			x
	✓ Todo baño social no tiene accesorios que permiten el ahorro de agua.	x		
	✓ Todo baño para uso de los huéspedes no tiene accesorios que permiten el ahorro de agua	x		
	✓ Todo basurero de cocina para desechos orgánicos y para desechos inorgánicos no tiene tapa.			

Anexo N° 8: Estrategias

ÁMBITO	N°	ESTRATÉGIAS
CALIDAD AMBIENTAL	1	Implementar un Plan de Capacitación para todo el personal, orientado en temas estratégicos para el mejoramiento del desempeño laboral mediante convenios con Universidades..
	2	Implementar un compostero de barril casero, para el tratamiento de desechos orgánicos minimizando de impactos ambientales
	3	Implementar un sistema de baño seco, reemplazando a los baños convencionales reduciendo el uso del agua
	4	Apagar y Desconectar electrodomésticos de la cocina, cuando no esté en uso, así minimizar el consumo de energía diaria.
	5	Recolectar y reutilizar el agua lluvia para la limpieza de las instalaciones a través fuentes de captación en los diferentes puntos estratégicos.
	5	Implementar una fuente natural a base de piedras en la caída del canal de agua aprovechando este recurso para decoración ecológica del sendero
	6	Reutilizar botellas plásticas para elaboración de maceteros ornamentales caseros para decoración las instalaciones
	7	Usar servilletas de tela, reemplazando las de papel, disminuyendo los desechos que genera y gastos en la compra de este insumo.
	8	Instalar llaves con perzilladores en los grifos de agua de la cocina y baños para disminuir la cantidad de agua proveniente de estas instalaciones
SOCIO CULTURAL	9	Aprovechar la luz natural del día para reducir el encendido de focos durante horas innecesarias
CALIDAD EN LOS SERVICIOS	10	Implementar basureros para la separación de desechos sólidos debidamente señalizados ubicados en áreas estratégicas
	11	Promover regalías de ingreso por número de grupos incluyendo descuentos del 50% a personas embarazadas, niños y personas de la tercera edad.
	12	Diseñar un modelo de encuesta en hojas recicladas para posteriormente aplicarlas con el objetivo de saber el grado de aceptación del servicio.
	13	Crear una ficha de registro de turistas a impresa a doble cara para llevar un registro de visitantes en el área con ello manejar estadísticas turísticas.

Anexo N° 9: Actividades de Campo



Anexo N° 10: Salidas de Campo



Anexo N° 11: Servicios

Restaurant Bar café el Pailón

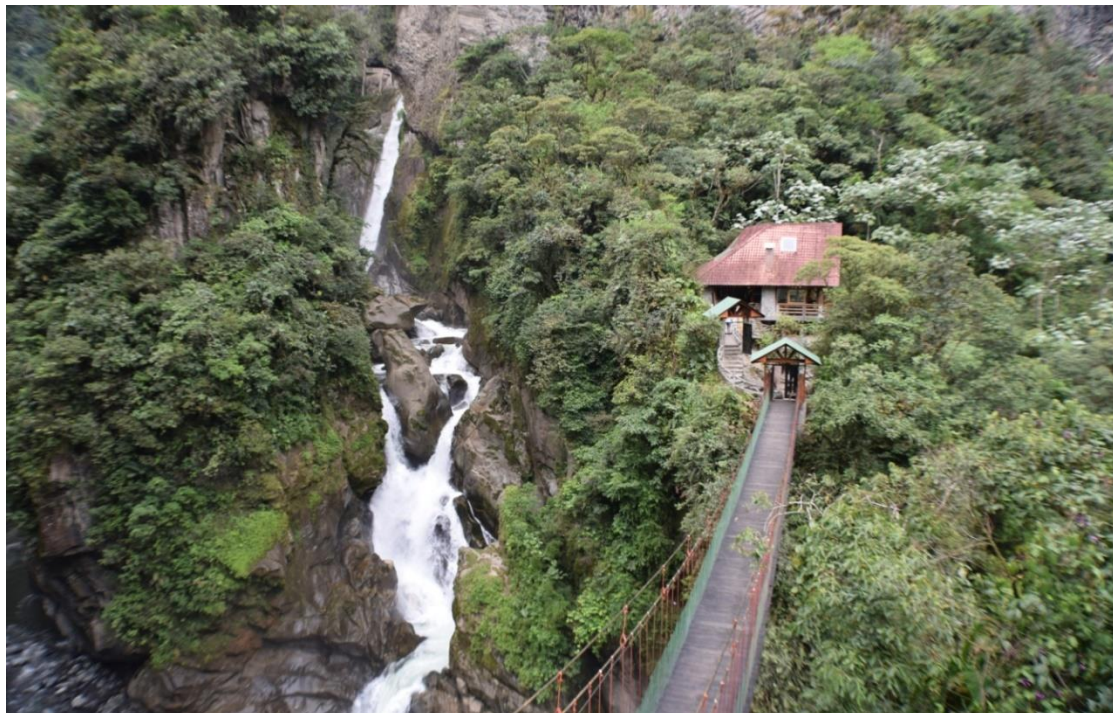


Cabaña



Anexo N° 12: Atractivos Turísticos

La cascada pailón del diablo



Balcones



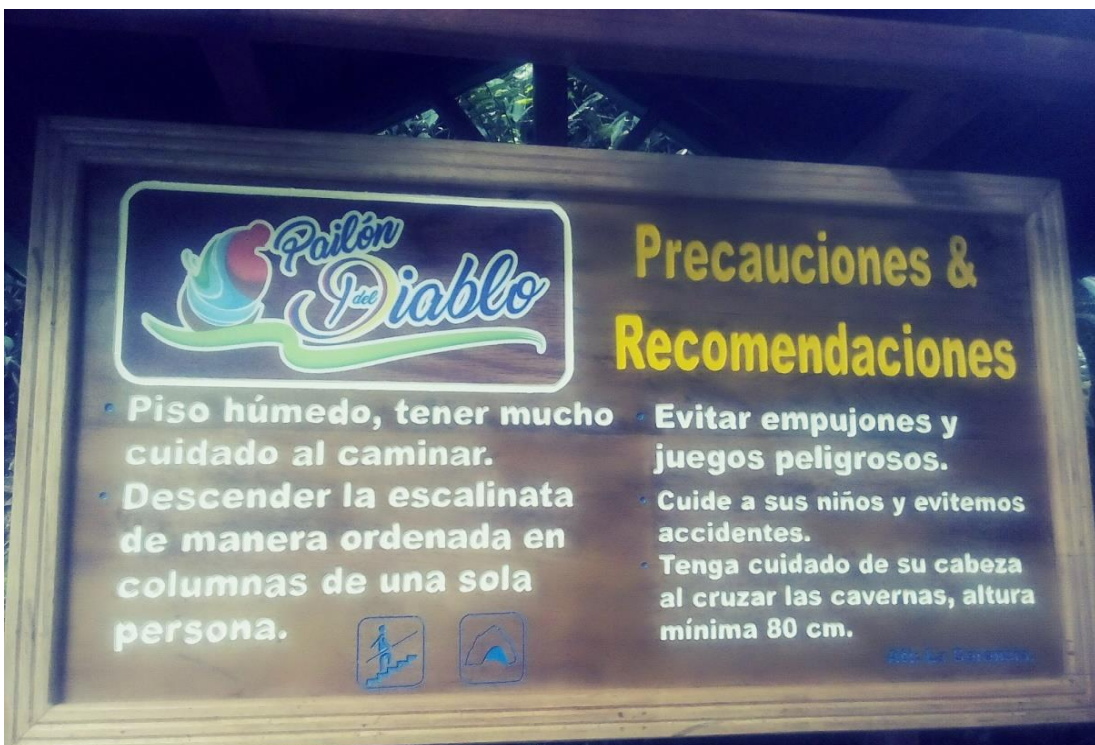
Grieta al Cielo



Anexo N° 13: Senderos



Anexo N° 14: Señalética



Anexo N° 15: Flora

Orquídea



Bambú



Anexo N° 16: Avifauna

Gallito de la Peña



Pava Andina

