



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

La investigación estudia el desempeño de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager expresada en sus logros y beneficios en el mercado de turismo.

Para los fines de este estudio, como metodología se ha planteado en primer lugar el análisis de conceptos claves, que permitan tener un criterio más técnico en dos aspectos claves: sostenibilidad y certificación, es así que se ha reunido y sistematizado documentos específicos sobre estos temas de importancia.

En un segundo punto la investigación recoge datos específicos sobre el desempeño de la certificación Smart Voyager y su acreditadora Conservación y Desarrollo, utilizando la herramienta tecnológica como principal herramienta, visitando sus portales web, formando parte del grupo en Facebook de Smart Voyager, y la entrevista y conversación con los directivos de Conservación y Desarrollo en su oficina en Quito para lograr tener información más exacta sobre la certificación.

El análisis de cada una de las empresas certificadas permitió a la investigación determinar los procesos que dichas empresas están llevando a cabo más allá de cumplir las normativas de Smart Voyager, con la creación de proyectos y manejo de fundaciones como respuesta a una verdadera gestión sostenible.

Los resultados son palpables, certificados hasta el año 2011, sesenta y dos empresas entre hoteles y embarcaciones, la Embajada Británica, Aerolíneas Galápagos S.A. y treinta y siete pequeñas empresas (restaurantes, bares, etc.) bajo el programa Smart Voyager Express.

Palabras clave: turismo, sostenibilidad turística, certificación turística, turismo sostenible, sostenibilidad, ecomarca, desarrollo sostenible, turismo sustentable.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRAC

The research studies the performance of the certification of Smart Voyager sustainable tourism expressing its achievements and benefits in the tourism market.

For purposes of this study, as has been methodologically proposed, the first analysis is of key concepts that yield a more technical on two key issues: sustainability and certification. These specific documents are collected and systematized on these topics of importance.

The second research point collects specific data about the performance of the Smart Voyager certification and its accrediting Conservation and Development using the technological tool as the main tool, visiting their web sites, forming part of the Facebook group of Smart Voyager, as well as, the interview and conversation with the directors of Conservation and Development at its office in Quito to have more accurate information on the certification.

The analysis of each of the certified companies allowed the research to determine the processes that these companies are holding, more than just meet the requirements for Smart Voyager, with the creation of projects and management of foundations in response to truly sustainable management.

The results are palpable, certified until 2011, sixty-two companies, hotels and ships, the British Embassy, Aerolíneas Galapagos SA and thirty-seven small businesses (restaurants, bars, etc.) under the Smart Voyager Express.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
RESUMEN	VI
ABSTRAC	VIII
ABSTRAC	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPITULO 1: Evolución del turismo sostenible en el Ecuador	1
1.1 Evolución histórica	2
1.1.1 Antecedentes globales	2
1.1.2 La sostenibilidad en el Ecuador	5
1.1.2.1 Ecuador y su Biodiversidad	5
1.1.2.2 La Sostenibilidad como reto para la actividad del turismo en Ecuador	10
1.2 Organizaciones de turismo sostenible en el Ecuador	12
1.2.1 Instituciones involucradas en el proceso de gestión de la sostenibilidad del turismo en el Ecuador	12
1.2.1.1 Conservación y desarrollo	13
1.2.1.2 Rainforest Alliance	14
1.2.1.2.1 Servicios de certificación, verificación y validación	16
1.2.1.2.1.1 Requisitos para obtener una verificación	18
1.2.1.2.2 Iniciativas de Rainforest Alliance	20
1.2.1.2.2.2 Initiative for Conservation in the Andean Amazon	20
1.2.1.2.2.3 El Consejo Global de Turismo Sostenible	21
1.2.1.3 Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas, (RCTSA)	22
1.2.1.4 Grupo de Acción Regional de las Américas	23
1.2.1.4.1 Acciones Nacionales Ejes de Trabajo 2009 - 2010	25
1.2.1.4 Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo – ASEC	29
1.2.1.6 Ministerio del Ambiente	30
1.2.2 Mapeo de actores y competencias institucionales con el turismo sostenible en el Ecuador	31

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



1.3 Planes, Leyes y Reglamentos que regulan el Turismo Sostenible en el Ecuador	34
1.3.1 Plan Nacional del Buen Vivir 2009 - 2013	34
1.3.2 Constitución de la República del Ecuador	41
1.3.3 Ley de Turismo	43
1.3.4 Reglamento General de Actividades Turísticas	46
1.3.5 Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador “Plandetur 2020”	52
3.3.5.1 Programa Desarrollo y consolidación de la Normativa de Turismo Sostenible	56
3.3.5.2 Programa Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible	57
3.3.5.3 Programa Responsabilidad Social Corporativa	59
1.3.6 Ley Especial para la provincia de Galápagos	61
CAPITULO II: Certificación Turística Smart Voyager	65
2.1 Certificación	66
2.1.1 Historia de la certificación	66
2.1.2 Importancia de la certificación turística	70
2.1.3 Beneficios de la certificación turística	71
2.1.3.1 Beneficios para las empresas	71
2.1.3.2 Beneficios para los gobiernos	72
2.1.3.3 Beneficios para el ambiente y las comunidades locales	72
2.2 Smart Voyager	73
2.2.1 Antecedentes de la certificación de sostenibilidad turística en el Ecuador	74
2.2.2 Misión	75
2.2.3 Objetivo	75
2.2.4 Estructura de la Norma Smart Voyager	75
2.2.5 Principios de la certificación Smart Voyager	75
2.2.5.1 Política de la empresa	76
2.2.5.2 Conservación de los ecosistemas naturales	76

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.5.3 Disminución del riesgo de Introducción y dispersión de especies exóticas	76
2.2.5.4 Tratamiento justo y apropiado a los trabajadores	76
2.2.5.5 Capacitación de los trabajadores	77
2.2.5.6 Relaciones con la comunidad y bienestar social local	77
2.2.5.7 Control estricto de uso, provisión y almacenamiento de materiales	77
2.2.5.8 Manejo integrado de desechos	77
2.2.5.9 Compromiso de parte del turista	78
2.3.5.10 Seguridad	78
2.2.5.11 Planificación y monitoreo	78
2.4 La Fundación Conservación y desarrollo (YCD) como organismo acreditador de la certificación Smart Voyager en el Ecuador	79
2.4.1 Misión	80
2.4.2 Objetivos	80
2.4.2.1 Objetivo General	80
2.4.2.2 Objetivos Específicos	81
2.4.3 Áreas de Trabajo	81
2.4.4 Política institucional	82
2.4.5 Tarifas referenciales	84
2.4.6 Políticas de calidad	85
2.5 Tipos de programas de certificación turística de Smart Voyager	87
2.5.1 Programa de Certificación Smart Voyager Agua en el Ecuador	88
2.5.1.2 Parámetros de sostenibilidad turística para el programa Smart Voyager Agua	90
2.5.1.2.1 Conservación de ecosistemas naturales	90
2.5.1.2.2 Reducción de impactos ambientales negativos	91
2.5.1.2.2.1 Energía	92
2.5.1.2.2.2 Mantenimiento	93
2.5.1.2.2.2.1 Botes	93
2.5.1.2.3 Disminución del riesgo de introducción y dispersión de especies	94
2.5.1.2.3.1 Insectos	94
2.5.1.2.4 Capacitación al personal	95

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.5.1.2.5 Relación con la comunidad y bienestar local	95
2.5.1.2.6 Control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos	97
2.5.1.2.6.1 Productos para el consumo	97
2.5.1.2.6.2 Almacenamiento en la embarcación	98
2.5.1.2.6.3 Almacenamiento en tierra	100
2.5.1.2.7 Manejo integrado de desechos y control de emisiones	102
2.5.1.2.7.1 Reducción y reutilización	102
2.5.1.2.7.2 Reciclaje	102
2.5.1.2.7.3 Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales)	103
2.5.1.2.7.4 Tratamiento y disposición final de aguas residuales	104
2.5.1.2.7.5 Control de Emisiones	105
2.5.1.2.8 Manejo y participación integral del turista	105
2.5.12.8.1 Advertencias e información previas al viaje	106
2.5.12.8.2 Áreas para huéspedes	106
2.5.12.8.3 Información durante el viaje	107
2.5.12.8.4 Sitios de visita	107
2.5.12.9 Planificación y monitoreo	108
2.5.12.9.1 Planificación de la actividad turística	108
2.5.12.9.2 Evaluación y Monitoreo	109
3.1.2 Inventario de las empresas certificadas con la ecomarca Smart Voyager Agua	109
2.3.2 Programa de Certificación Smart Voyager Tierra en el Ecuador	114
2.3.1 Parámetros de sostenibilidad turística para el programa Smart Voyager Tierra	115
2.3.1.1 Política de la empresa	115
2.3.1.2 Conservación de ecosistemas naturales	116
2.3.1.3 Reducción de impactos ambientales negativos	117
2.3.1.4 Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies	118
2.3.1.5 Capacitación al personal	119
2.3.1.6 Relación con la comunidad y bienestar local	119
2.3.1.7 Control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos	121

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.1.7.1 Adquisición de Productos	121
2.3.1.7.2 Almacenamiento	122
2.3.1.7.3 Combustibles y lubricantes	123
2.3.1.8 Manejo integrado de desechos y control de emisiones	124
2.3.1.8.1 Recolección	124
2.3.1.8.2 Reducción y reutilización	124
2.3.1.8.3 Reciclaje	124
2.3.1.8.4 Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales	125
2.3.1.8.5 Tratamiento y disposición final de aguas residuales	126
2.3.1.8.6 Control de Emisiones	126
2.3.1.9 Manejo y participación integral del turista	126
2.3.1.9.1 Áreas para huéspedes	127
2.3.1.9.2 Información durante el viaje	127
2.3.1.9.4 Senderos	128
2.3.1.9.5 Sitios de visita	128
2.3.1.10 Planificación y monitoreo	129
2.3.1.10.1 Planificación de la actividad turística	129
2.3.1.10.2 Evaluación y Monitoreo	129
2.3.1.11 Sistema de calidad	130
2.3.2. Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Tierra en el Ecuador	130
2.3.3 Programa de Certificación Smart Voyager Express en el Ecuador	136
2.3.3.1 Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Express en el Ecuador	137
2.3.4 Programa de Certificación Smart Voyager Embassy en el Ecuador	139
2.3.5 Programa de Certificación Smart Voyager Air	140
2.3.5.1 Parámetros de sostenibilidad turística para el programa Smart Voyager Air	141
2.3.5.1.1 Conservación de ecosistemas naturales	141
2.3.5.1.2 Reducción de impactos ambientales negativos	142
2.3.5.1.3 Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies	144
2.3.5.1.4 Capacitación al personal	144

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.5.1.5 Relaciones comunitarias y bienestar local	145
2.3.5.1.6 Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos	146
2.3.5.1.6.1 Consumo de productos	146
2.3.5.1.6.2 Almacenamiento en las instalaciones perteneciente a empresas aéreas	148
2.3.5.1.6.3 Bodega de alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos	148
2.3.5.1.6.4 Almacenamiento en bodegas	149
2.3.5.1.6.5 Combustibles y lubricantes	149
2.3.5.1.6.6 Productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios	150
2.3.5.7 Manejo integrado de desechos y control de emisiones	151
2.3.5.7.1 Reducción y reutilización	151
2.3.5.7.2 Reciclaje	152
2.3.5.7.3 Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales	152
2.3.5.7.4 Control de Emisiones	153
2.3.5.8 Compromiso del pasajero	154
2.3.5.8.1 Difusión	154
2.3.5.8.2 Áreas para pasajeros	155
2.3.5.9 Política de seguridad	155
2.3.5.10.1 Inspecciones generales planeadas de seguridad	156
2.3.5.10.2 Reglas de seguridad preventiva	156
2.3.5.11 Planificación y monitoreo	157
2.3.5.11.1 Planificación	157
2.3.5.11.2 Evaluación y Monitoreo	157
2.3.5.12 Sistema de calidad	158
2.3.6 Inventario de operaciones turísticas certificadas por el programa Smart Voyager Air	159
2.3.6.1 Aerolíneas Galápagos S.A. (AEROGAL S.A.)	159
CAPITULO III: Smart Voyager: Beneficios y Desempeño en el mercado turístico internacional	161
3.1 Beneficios adquiridos por las operaciones acreditadas por la	161

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



ecomarca Smart Voyager	
3.1.1 Beneficios de la certificación Smart Voyager	162
3.1.1.1 Trabajadores dedicados y capaces	162
3.1.1.2 Mejora de la imagen pública	163
3.1.1.3 Credibilidad	164
3.1.1.4 Destacarse entre muchos	164
3.1.1.5 Oportunidades de crédito	164
3.1.1.6 Transferencia de tecnología	164
3.1.1.7 Seminarios de capacitación	165
3.1.1.8 Consolidador de servicios sostenibles	165
3.1.1.9 Bitácora Sostenible	165
3.1.2 Resultados Smart Voyager	166
3.1.2.1 Proyectos de sostenibilidad y responsabilidad social ejecutados por las empresas certificadas por Smart Voyager	167
3.1.2.2 Basura reciclada	170
3.1.2.3 Personal Involucrado	171
3.1.2.4 Hectáreas protegidas	171
3.1.2.5 Fundaciones promovidas por operaciones certificadas	172
3.1.3 Logros obtenidos por la certificación Smart Voyager	174
3.3 Estrategias de mercadeo que la marca Smart Voyager utiliza para posicionar al Ecuador como destino sostenible	176
3.3.1 Branding	176
3.3.1.1 El Nombre	176
3.3.1.1.1 Características del nombre de la marca Smart Voyager	177
3.3.1.2 Logotipo	177
3.3.1.2.1 Cromática	178
3.3.1.2.2 Elementos visuales	179
3.3.2 Mercadeo	179
3.3.2.1 Participación en ferias y eventos de promoción	180
3.3.2.2 Material promocional Smart Voyager	180
3.3.2.3 Presencia en la web	181
3.3.2.3 Mejora continua - foro de consulta	182

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.2.4 Distribución a través de operadores y mayoristas internacionales	182
3.3.2.5 Directorios y asociaciones de turismo internacionales	185
3.3 Desempeño en el mercado turístico internacional de las marcas certificadas por Smart Voyager	186
CONCLUSIONES	193
RECOMENDACIONES	196
ANEXOS	198
BIBLIOGRAFÍA	252

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE IMÁGENES

Logo Cumbre de la Tierra	3
Logo Código Ético Mundial para el turismo	5
Papagayo Comunidad Izhcay Yacu	6
Pájaro Guayaquil	6
Planta Arete del Gitano	6
Flor Anturio de Cotacachi	6
Caimán Limoncocha	7
Rana Hostería Mindo	7
Mariposa en Mindo	7
Portada Guía Lonely Planet Galápagos	8
Publicación para Lindblad Expeditions	8
Mono Capuchino	8
Capibara	8
Logo Conservación y Desarrollo	13
Taller Quito Turismo	14
Asesoría CYD	14
Logo Rainforest Alliance	14
Portada página web Viajesostenible.org	15
Marca de Verificación Rainforest Alliance	16
Logo OMIN	20
Logo USAID	21
Logo Consejo Global de Turismo Sostenible	22
Portada Página Oficial RCTSA	23
Logo Grupo de acción regional de las Américas	24
Talleres de capacitación NNA	26
Campaña contra explotación sexual de NNA	29
Logo ASEC	29
Logo Ministerio del Ambiente	30
Logo Proyecto Yasuní ITT	39
Campaña Proyecto Yasuní ITT	39
Proyectos del Programa Desarrollo y consolidación de la Normativa de Turismo Sostenible	57
Proyectos del Programa Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible.	58
Proyectos del Programa Responsabilidad Social Corporativa	61
Logo American Automobile Association (AAA)	67
Logo Michelin Guide	67
Sectores de la industria turística con certificación	68
Logo Mountain House	69
Sello de certificación Smart Voyager	73
Guía de Napo Wildlife	76
Mujeres comunidad de Napo Wildlife	76

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Control de desechos Hacienda Cusín	77
Logo CYD Certified S.A	79
Logo CYD Fundación	79
Logo Smart Voyager	87
Obtención de energía Eólica Yate Eric	92
Obtención de energía Solar Yate Eric	92
Almacenamiento en Tierra	100
Almacenamiento de combustibles	101
Control de emisiones	105
Patrullaje de los sitios turísticos de las islas Galápagos	108
Patrullaje en los atractivos para el cumplimiento de las regulaciones y normas establecidas por parte de los visitantes	108
Inventario Operaciones Turísticas Smart Voyager Agua	110
Certificado Smart Voyager	114
Jóvenes Comunidad Añangu	120
Universidad Yachana	120
Reciclaje	125
Señalización sendero	128
Sendero Bellavista Cloud Forest	128
Cuadro de inventario de operaciones turísticas certificadas Smart Voyager Tierra	131
Logo Smart Voyager Express	136
Logo Distintivo Quito Q	137
Embajadora Británica recibiendo certificación	139
Logo Embajada Británica	139
Logo Aerogal	140
Boletín Smart Voyager	140
Reconocimiento Gestión Ambiental 2010	143
Aerogal financio 4 casas para el programa Un techo para mi país	146
Patrocinador Maratón San Cristóbal 2012	146
Reciclaje de lonas publicitarias	152
Sorteo Tours a Galápagos	154
Procedimientos de seguridad en desembarque de carga	156
Inventario de empresas certificadas Smart Voyager Air	159
Airbus A319	159
Airbus A320	159
Boeing 767	159
Ayudante de cocina Napo Wildlife	162
Christina Ring de Hacienda Zuleta y Alfredo Dueñas, Conservación & Desarrollo	162
Portada de la Guía para la sostenibilidad en el turismo, atravez de etiquetas de la selva	163
Seminarios de capacitación	165
Contacto 1800 sostenible	166
Contacto Smart Voyager	166

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cuadro de proyectos implementados por las operaciones certificadas	167
Basura reciclada	168
Personal involucrado	169
Cuadro de fundaciones implementados por las operaciones certificadas	172
Países donde se aplica la certificación Smart Voyager	174
Cuadro de características del nombre de la marca Smart Voyager	177
Cromática	178
Banner y Fragata	179
Fragata en logo	179
Ferias de Turismo de mayor relevancia	180
Boletín Smart Voyager	181
www.smartvoyagercertified.com	181
www.smartvoyager.org	181
Foro de consulta	182
Diagrama de Holdridge	200

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Sistema de clasificación de zonas de vida de Holdridge	199
Anexo 2: Compañías Certificadas en la industria del turismo por Smart Voyager en Ecuador	201
Anexo 3: Criterios Globales de Turismo Sostenible	206
Anexo 4: Tour Operadores Verificados por Rainforest Alliance	212
Anexo 5: Matriz de Motivaciones de actores y competencias institucionales con el turismo sostenible en el Ecuador	217
Anexo 6: Acuerdo Mohonk	223
Anexo 7: Estándar Visit	230
Anexo 8: Ley para el turismo y la conservación de Galápagos	234
Anexo 9: Lista de islas, lugares terrestres y marinos aprobados para realizar operaciones turísticas.	236
Anexo 10: Reglas para la descarga de aguas sucias. MARPOL	241
Anexo 11: El Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar o SOLAS, Safety Of Life At Sea	244

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



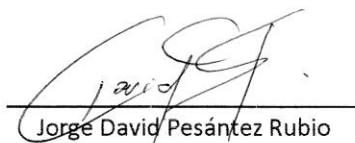
UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Jorge David Pesántez Rubio, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniería en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.



Jorge David Pesántez Rubio
0104382999

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



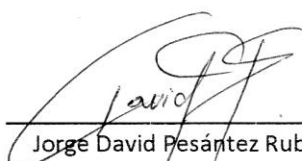
UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Jorge David Pesántez Rubio, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.


Jorge David Pesántez Rubio.
0104382999

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

TITULO DE LA TESIS

**ANALISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA
SMART VOYAGER EN EL ECUADOR: LOGROS Y BENEFICIOS**

Tesis previa a la obtención de título de “Ingeniero en Turismo”

NOMBRE Y TITULO DE LA DIRECTORA

LCDA. ALEXANDRA GALARZA

NOMBRE DEL AUTOR DE LA TESIS

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO

CUENCA, JUNIO 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Al arquitecto y constructor de mi vida Dios, pilar fundamental en cada paso del camino, a mis tres ángeles guardianes Marcia Rubio, Fátima Rubio y Elvira Tamayo, las personas que han estado desde siempre apoyándome incondicionalmente en cada decisión y acción tomada y por su ejemplo de lucha y persistencia a pesar de las situaciones, por ustedes aprendí que siempre hay una luz que brilla sin importar cuan larga sea la noche.

A mi amigo Pedro Salamea (+), una persona especial que demostró tan brillante inteligencia en sus años de vida, Oso para ti este homenaje.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTOS

Mis más profundos sentimientos de agradecimiento a mi directora de tesis Alexandra Galarza, por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación.

Es muy importante para mí agradecer a los profesores de la carrera de turismo que durante estos años han transmitido sus conocimientos y más que eso nos han brindado su amistad y nos han enseñado valores muy importantes para nuestra vida personal.

Alexandra Galarza, Lourdes Sánchez, María Isabel Eljuri, Vladimir Proaño, Santiago Pozo, Diana López, Karina Farfán, Silvana Astudillo, Miguel Ángel Galarza, Eduardo Luna.

Gracias por sus enseñanzas y su amistad.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

La industria del turismo por años fue considerada como una industria que no generaba impactos negativos en los destinos donde se desarrollaba, no es sino hasta los años 70, que la actividad turística responde a la corriente del desarrollo sostenible, preocupándose por las conservación de los destinos y de los elementos que hacen de ellos instrumentos de desarrollo económico, tales como los paisajes, la naturaleza, la cultura y en especial aspecto las personas.

En el Ecuador el boom del turismo fue generado por el descubrimiento de las Islas Galápagos, declaradas como Patrimonio Natural de la Humanidad, pero cuya explotación turística ha generado preocupación en los últimos años: colonización de las islas, especies introducidas, degeneración de ecosistemas, entre otras repercusiones que el turismo ha generado.

Smart Voyager nace de la necesidad de crear conciencia en la operación degenerativa del turismo en Galápagos, creando una normativa que permita a las empresas entender y educarse en la importancia de adoptar procesos sostenibles, cuyo más importante beneficio será, garantizar un escenario para la actividad de sus empresas, menos degenerado y más duradero en materia tiempo.

La certificación ha evolucionado manejando en la actualidad programas para hoteles, pequeñas empresas, embajadas y aerolíneas, estimulando a las operaciones a certificarse de manera voluntaria, como un proceso de cambio y de mejora continua para garantizar una actividad turística sostenible basada en acciones que generen resultados.

La presente investigación pretende analizar el sello de sostenibilidad Smart Voyager, manejado por la Fundación Conservación y Desarrollo para la acreditación a las diferentes empresas, sus procedimientos, indicadores y parámetros.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO 1

Evolución del turismo sostenible en el Ecuador

Introducción

El turista actual presenta un comportamiento determinante con la manera de viajar, sus necesidades y deseos van más allá de mirar el mundo como un escenario, generándose así dentro de él una necesidad adicional de involucrarse con su destino, retener y vivir experiencias con la gente y aportar algo de sí mismo.

Esta nueva necesidad del viajero crea un nuevo paradigma del turismo, obedeciendo a términos de sostenibilidad, conservación, solidaridad y planificación eficiente tomando en cuenta el presente y sobre todo el futuro de las localidades que funcionan como escenarios del turismo.

El presente capítulo en primera instancia describe el proceso de gestación del desarrollo sostenible como punto de partida para llegar a la determinación de la gestión del turismo sostenible, como una necesidad de respuesta a todo este proceso de cambios de la visión de la humanidad con respecto a la explotación de los recursos, en donde el turismo comienza a involucrar: naturaleza, personas y sus expresiones como herramienta de concientización, protección y conservación.

Posteriormente se describe las instituciones que directamente contribuyen con la gestión de la sostenibilidad en la actividad turística del país, los objetivos que perciben y sus actuaciones puntuales, posterior a esto se realiza un mapeo de actores y sus competencias institucionales con el proceso de gestión de la sostenibilidad, en base a la estructuración de una matriz de motivaciones construida para el presente caso.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Finalmente este capítulo se enfoca en el análisis de las leyes y normativas que orientan, regulan y controlan el tema de la sostenibilidad en el turismo, desde un nivel macro hasta normativas especializadas en este campo.

1.1 Evolución histórica

A continuación se presentan algunos antecedentes de la evolución histórica del turismo sostenible en el Ecuador.

1.1.1 Antecedentes globales

El turismo sostenible es un término generado en la búsqueda de una filosofía del desarrollo sostenible, el mismo que nace del proceso de concientización de los gobiernos y las sociedades a nivel global, los mismos que identificaron la problemática causada por el modelo económico que no ha tomado en cuenta el cuidado y la preservación de los recursos naturales, en su desarrollo.

El proceso tiene origen en la Conferencia de Naciones Unidas sobre el “Entorno Humano” realizada en Estocolmo en 1972, en donde los países industrializados concentraron su atención en la contaminación, mientras que los países en vías de desarrollo identificaron el alivio de la pobreza como su desafío ambiental más urgente, es así que fueron suscritos los 26 principios de conducta que constan en la “Declaración de Estocolmo” y se aprobaron 109 recomendaciones.

Al no concretarse en totalidad estos principios y sumado a esto la aparición de nuevas problemáticas ambientales, se desarrolla la Convención de Oslo para el “Control de Descargas de Desechos en el Mar”, la Convención de Helsinki para el “Control de la Contaminación en el Mar Báltico”, el “Plan de Acción Mediterráneo para el Control de la Contaminación” y la Convención de Basilea sobre las “Movilizaciones de Desechos Peligrosos”, entre otras. Para el año de 1980, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), UNEP de Naciones Unidas y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) establecieron la Estrategia para la Conservación de la Naturaleza y de los

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recursos Naturales como el punto de partida para la relación entre desarrollo y conservación, vinculando el bienestar humano actual y futuro con la administración sostenible del patrimonio natural del planeta.

En 1983 se organizó una comisión independiente dirigida por la primera ministra de Noruega, Gro Harlem Brundtland, la misma que presidió un grupo de ministros, científicos, diplomáticos y legisladores encargados de analizar las problemáticas del medio ambiente y del desarrollo y a su vez sugerir mecanismos para que la población del mundo pueda hacer frente a sus necesidades básicas, dicho grupo celebró audiencias públicas durante casi tres años en cinco continentes, para posteriormente presentar un informe ante la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1987.

En este informe se describían dos futuros: uno viable en donde los gobiernos adoptaban el concepto de Desarrollo Sostenible y organizaban estructuras nuevas, más equitativas capaces de cerrar el abismo que separa a los países ricos de los pobres, en lo que se refiere a la energía y los recursos, el cual es el principal problema ambiental del planeta y es, también, su principal problema de desarrollo; y otro escenario no viable en el que, la especie humana continuaba agotando el capital natural de la tierra.

Un siguiente suceso internacional significativo fue la Cumbre de la Tierra, celebrada en Río de Janeiro en junio de 1992, denominada “Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, dando como resultado de estas convenciones globales sobre la biodiversidad y el clima, un documento importante: la Constitución de la Tierra con principios básicos y un programa de acción, llamado Agenda 21, (Ugalde, 2010).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 1

Título: Logo Cumbre de la Tierra

Autor: Anónimo

Fuente: <http://www.nnc.cubaweb.cu/ciencia/ciencia32.htm>.

Fecha: Enero 2012

Referidos así estos acoi

ollo

sostenible como el que "satisface las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer las suyas" (Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo, 1987).

Teniendo como modelo de desarrollo entre sus características fundamentales: el respeto hacia otras formas de existencia y a la vida en todas sus manifestaciones, el manejo racional de los recursos naturales, el respeto a la diversidad cultural y la preservación de la identidad de nuestros pueblos contra corrientes estandarizadoras provenientes de sociedades tecnológicamente más avanzadas y la renuncia al empleo de materias y sustancias contaminantes que ponen en peligro la vida y la salud y cuyo impacto dañe los ecosistemas de manera irremediable, sustituyéndolas por otras de menor o ningún impacto, el ejercicio de una solidaridad con nuestros contemporáneos y nuestros descendientes. (Río de Janeiro, 1992).

Para la década de los 70 aparecen aproximaciones al tema turístico desde figuras críticas y medioambientales, que se originan en eventos y declaraciones auspiciadas por organizaciones internacionales, entre las que se destaca la Organización Mundial de Turismo (OMT), que se vincula como agencia ejecutiva de las naciones Unidas en 1976 y es reconocida como organismo especializado desde el 2003.

Algunas de estas declaraciones son:

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980).
- ✓ Declaración de Derechos y Código del Turista de Sofía (1985).
- ✓ Declaración del Turismo de la Haya (1989).

En 1991 se plantea la complejidad del estudio de la sostenibilidad del turismo y se empieza a comprender el turismo sostenible como un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, integrando las actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales.

En 1993, se da inicio al proceso de aplicación de la Agenda 21 y de la sostenibilidad al ámbito turístico y la Organización Mundial de Turismo define el concepto de Turismo Sostenible; se aprueba la Carta del Turismo Sostenible de Lanzarote (1995) la Agenda 21 para el sector de Viajes y Turismo (1995), el Código Ético Mundial para el Turismo que es aprobado por la OMT en 1999 y es adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el 2001.



Figura: 2

Título: Logo Código Ético Mundial para el turismo

Autor: Anónimo

Fuente: <http://turismo-sostenible.net>.

Fecha: Enero 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1.2 La sostenibilidad en el Ecuador

A continuación se presentan las razones que constituyen a Ecuador como un destino megadiverso, y las acciones que han llevado al mismo a desarrollarse como un destino sostenible.

1.1.2.1 Ecuador y su Biodiversidad

En su limitada extensión territorial (284 000 km²), Ecuador es uno de los 17 países en todo el mundo que han sido clasificados como megadiversos por el grupo Conservación Internacional, es así que el Ministerio de Turismo en su información oficial cita diez principales razones por las que podemos considerar a Ecuador como integrante de esta lista.

Ecuador es el hogar de aproximadamente 1600 especies de aves que habitan el territorio continental, además de otras 38 especies más que son endémicas de las islas Galápagos, convirtiendo al país en el hogar del 15% del total de las especies de aves conocidas en el mundo, y del doble del número de especies que habitan en el continente europeo (Ministerio de Turismo, <http://www.ecuador-travel.net/information.biodiversity.htm>).



Figura: 3

Título Papagayo Comunidad Izhcay Yacu
Autor: David Pesántez
Fuente: Propia
Fecha: Febrero 2011



Figura: 4

Título: Pájaro Guayaquil
Autor: David Pesántez
Fuente: Propia
Fecha: Mayo 2011

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ecuador tiene alrededor de 15901 especies de plantas, de las cuales 4173 especies son endémicas del país, seis veces la cantidad presente en Alemania, un país mucho más grande que Ecuador (Movimiento Botánico mundial, <http://www.mobot.org/mobot/research/ecuador/introduction.shtml>).



Figura: 5

Título: Planta Arete del Gitano

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Enero 2011



Figura: 6

Título Flor Anturio de Cotacachi

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Enero 2011

Ecuador es el hogar de un total de 220 especies de reptiles y 100 especies de anfibios. Sólo en serpientes existen 210 especies, cuyos tamaños varían desde las extremadamente pequeñas de 16 cm, hasta la gigantesca anaconda que puede llegar a medir hasta 6 metros de largo. Se estima que en las aguas de la región de la cuenca del Amazonas existen más de 800 especies de peces, entre las cuales podemos encontrar anguilas eléctricas y pirañas (Ministerio de Turismo, <http://www.ecuador-travel.net/biodiversity.reptiles.htm>).



Figura: 7

Título Caimán Limoncocha

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Abril 2011



Figura: 8

Título Rana Hostería Mindo

Autor: Hosterías Mindo

Fuente: www.hosteriasmindo.com

Fecha: Enero 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se estima que en las áreas con mayor biodiversidad de la selva ecuatoriana, un solo acre puede contener hasta 70000 especies de insectos. Sólo la cantidad de especies de mariposas se calcula que esté alrededor de las 6.000. (http://safaris-jungle-travel.suite101.com/article.cfm/the_biodiversity_of_ecuadors_oriente).



Figura: 9

Título Mariposa en Mindo

Autor: Hostería Mariposas de Mindo

Fuente: <http://www.mariposasdemindo.com>

Fecha: Enero 2012

Las islas Galápagos c... nal declarado por la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad, siendo además la cuna de la Teoría de la Evolución de Darwin.

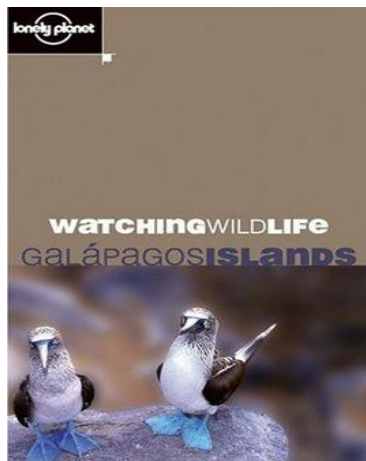


Figura: 10

Título: Portada Guía Lonely Planet Galápagos

Autor: Lonely Planet

Fuente: www.lonelyplanet.com

Fecha: Enero 2012



Figura: 11

Título Publicación para Lindblad Expeditions

Autor: National Geographic

Fuente: National Geographic.com

Fecha: Enero 2012

En Ecuador habitan cerca de unas 324 especies de mamíferos, entre las cuales se incluyen jaguares, pumas, ocelotes, cerdos salvajes, tapires, osos de

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

anteojos, pecaríes, venados, delfines de agua dulce, manatíes, armadillos, y 16 especies de monos del Nuevo Mundo. Cerca del 40% del total de las especies de mamíferos en Ecuador son murciélagos. (<http://www.touchthejungle.org/EcuadorBiodiversity.cfm?project=pdo>).



Figura: 12
Título: Mono Capuchino
Autor: David Pesántez
Fuente: Propia
Fecha: Mayo 2011



Figura: 13
Título: Capibara
Autor: David Pesántez
Fuente: Propia
Fecha: Mayo 2011

Se estima que el Parque Nacional Yasuní contiene aproximadamente 100.000 especies de insectos; esto es la diversidad estimada (de plantas o animales) por unidad de área más alta del mundo. Una hectárea promedio del Yasuní contiene más especies de árboles (655) que todas las especies nativas del territorio continental que abarcan los Estados Unidos y Canadá juntos. Lo mismo puede decirse de las 150 especies de anfibios encontradas en este parque.

Un gran número de las especies encontradas en Ecuador están clasificadas como especies amenazadas o en peligro. Entre estas hay 20 especies de mamíferos, 50 especies de aves, 12 especies de reptiles, y 375 especies de plantas (Ecuador Explorer, www.ecuadorexplorer.com/html/vital_stats.html).

A pesar de que la Amazonía ecuatoriana representa apenas el 2% del territorio de la cuenca del Amazonas, aquí se encuentra un tercio del total de las especies de aves de toda la región amazónica, y el 10% de todas las especies de plantas del planeta (Ministerio de Turismo, <http://www.ecuador-travel.net/information.biodiversity.htm>).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según el diagrama de Holdridge (Ver Anexo 1, página 199), el cual proporciona una clasificación de las diferentes áreas terrestres según su comportamiento global bioclimático que clasifica las zonas de vida en el mundo, en Ecuador existen más de 24 zonas de vida tropicales. Estas zonas incluyen: bosques tropicales secos, bosques tropicales nublados, manglares, páramos, y selvas lluviosas tropicales. Es esta variedad lo que proporciona estos asombrosos niveles de biodiversidad en Ecuador, donde en una hectárea de selva lluviosa tropical pueden existir tantas especies de ranas como las existentes en toda América del Norte; donde un sólo árbol puede albergar más especies de hormigas que las que se hallan en las todas las islas Británicas (Ecuador Explorer, http://www.ecuadorexplorer.com/html/vital_stats.html).

1.1.2.2 La Sostenibilidad como reto para la actividad del turismo en Ecuador

El Ministerio de Turismo del Ecuador, asumió hace algunos años atrás, en las políticas y en las acciones, un concepto sobre turismo sostenible, cuyo objetivo es rescatar y proteger los recursos naturales y culturales del país, beneficiando la estabilidad de los ecosistemas y sus procesos biológicos básicos y generando beneficios sociales y económicos, al promover adecuados niveles de vida para el visitante y la comunidad, a partir del utilización adecuada y conservación de estos recursos, trabajando en el PLANDETUR 2020, y apoyando todos los proyectos que se encuentren en proceso de certificación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible, ejecutado por Rainforest Alliance, con el apoyo de la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo, Conservación Internacional y su programa de certificación Smart Voyager.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es decir, de los conceptos se ha evolucionado a la ejecución e implantación, de las herramientas generadas para lograr la sostenibilidad de la actividad turística.

Considerando que el desarrollo del turismo sostenible en las áreas protegidas se tiene que constituir en una responsabilidad compartida, entre los Ministerios de Turismo y Ambiente, para lo cual la OMT y otras agencias especializadas de Naciones Unidas han comprometido su apoyo para una efectiva gestión, el MINTUR el 23 de enero de 2007 firmó dos documentos clave (Ministerio de Turismo, <http://registro.turismo.gov.ec>):

Un Acuerdo Interministerial con el MAE¹, con el fin de coordinar la elaboración de políticas, estrategias y líneas de acción conjuntas que fortalezcan el modelo de turismo sostenible de las áreas protegidas, unifiquen las iniciativas de gestión del desarrollo turístico, se acuerden los documentos legales y normativos a través de instrumentos técnicos que faciliten los procesos de planificación de turismo sostenible en el SNAP² y en otras áreas naturales con potencial turístico.

Un memorando de entendimiento entre USAID³, Ambiente y Turismo con el fin de crear múltiples beneficios, incluyendo cooperar al mejoramiento de las entornos de vida de las comunidades asentadas dentro y en las zonas aledañas a las áreas protegidas (Ministerio de Turismo, http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=296:turismo-sostenible-la-apuesta-del-ecuador&catid=97:archivos-2007&Itemid=154).

Ecuador ha dado un gran paso para mostrarse a sí mismo como un líder en turismo sustentable. En los últimos años, algunas de las principales compañías ecuatorianas de turismo han incluido un gran número de redes de turismo sostenible para promover prácticas de responsabilidad social y ambiental en sus negocios.

¹ MAE: Ministerio de Ambiente

² SNAP: Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

³ USAID: Agencia Para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los éxitos de Ecuador se deben en gran parte al apoyo de Rainforest Alliance, reconocida internacionalmente como líder en planes de conservación y desarrollo sustentable, y además al participación financiera del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco de Desarrollo Interamericano, la Fundación Overbrook Foundation, Agencia Para el Desarrollo Internacional de Estados Unidos (USAID), el Fondo Mundial del Medio Ambiente/el Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas, la Fundación Citigroup, y la Asociación de Operadores Turísticos de Galápagos.

Para su trabajo en Ecuador, la Rainforest Alliance, recibe asistencia desde sus dos adeptos locales, la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo, Conservación y Desarrollo, con su programa de Certificación Smart Voyager, así como de la oficina local de Conservación Internacional.

Existen más de 70 compañías certificadas en la industria del turismo sustentable en Ecuador y las Islas Galápagos (Ver Anexo 2, Pág. 201). Estas empresas ofrecen hoteles, cruceros y tours que pueden ser encontrados en las búsquedas especializadas de destinos sostenibles, y toda Sudamérica está trabajando para convertirse en un líder en el turismo sustentable (Ministerio de Turismo, www.ecuadortravel.com).

1.2 Organizaciones de turismo sostenible en el Ecuador

Tras analizar el proceso evolutivo que ha tenido la sostenibilidad y más específicamente el turismo sostenible a nivel global y en nuestro país, como respuesta a un fenómeno de cambios en el medioambiente y como un ciclo de transformación hacia un nuevo paradigma de desarrollo de la actividad turística, desde una visión de respeto con la naturaleza, el hombre, su cultura y las sociedades es importante analizar las instituciones que han o están aportando desde su gestión para el cumplimiento del desafío de la sostenibilidad.

Debido a la característica de integralidad del turismo sostenible que, como hemos dicho, supone concertar los intereses, enfoques y énfasis de los

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

distintos actores, la planificación es uno de los momentos privilegiados para plasmar un primer nivel de acuerdos que deben ser renovados, redefinidos y ajustados a lo largo de un proceso continuo en espacios de gestión y de concertación permanentes, en el siguiente análisis se consideran las instituciones que más inferencia tienen en el proceso de gestión de sostenibilidad turística, así también en un siguiente punto analizaremos los actores y sus competencias institucionales para con el proceso de gestión de la sostenibilidad en la actividad turística del Ecuador.

1.2.1 Instituciones involucradas en el proceso de gestión de la sostenibilidad del turismo en el Ecuador

Se presenta a continuación las principales instituciones involucradas con la gestión de la sostenibilidad en el turismo de nuestro país.

1.2.1.1 Conservación y desarrollo

Conservación y Desarrollo (C&D) es una organización no gubernamental, autónoma de derecho privado, con finalidad social y ambiental que trabaja continuamente en la promoción del respeto a la vida y el desarrollo sostenible, a través del uso racional de los recursos naturales generando conciencia pública en el buen uso de los mismos, cuya filosofía está basada en el concepto de sostenibilidad, reconociendo que el bienestar de las sociedades y los ecosistemas está entrelazado y dependen del desarrollo ambientalmente saludable, socialmente equitativo y económicamente viable (C&D, 2012).



Figura: 14

Título: Logo Conservación y Desarrollo

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Enero 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Su objetivo general se enfoca en fortalecer procesos de planificación y gestión del desarrollo local sostenible, a través de procesos concertados y alianzas estratégicas para promover el crecimiento del capital social y ambiental, que contribuya al aumento de los medios de vida actuales, en relación con el bienestar de los actores partícipes y la autogestión financiera, siendo así sus áreas estratégicas de trabajo con relación al turismo sostenible las siguientes:

- ✓ Planificación y ejecución de proyectos de desarrollo.
- ✓ Auditorías ambientales y de calidad de procesos.
- ✓ Certificaciones socio ambientales.
- ✓ Planificación y desarrollo del sector turístico.
- ✓ Ejecución de proyectos de turismo sostenible, ecoturismo y turismo comunitario.
- ✓ Planificación y desarrollo de alternativas energéticas limpias.
- ✓ Investigación de la biodiversidad, conservación de áreas naturales protegidas, y zonas de reservas privadas y comunitarias.
- ✓ Estudios de Impacto Ambiental.
- ✓ Sistemas de Gestión Ambiental.



Figura: 15

Título: Taller Quito Turismo

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Agosto 2011



Figura: 16

Título: Asesoría CYD

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Enero 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.1.2 Rainforest Alliance

... Trabajando para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, las prácticas empresariales y el comportamiento del consumidor (Rainforest Alliance, <http://www.rainforestalliance.org>).

Frase con la que se identifica la institución en su página web oficial, trabajando en proteger la biodiversidad y el bienestar de los trabajadores y las comunidades locales por más de veinte años.



Figura: 17

Título: Logo Rainforest Alliance

Autor: Rainforest Alliance

Fuente: www.rainforest-alliance.org

Fecha: Enero 2012

Rainforest Alliance en su trabajo por la sostenibilidad no certifica a instituciones turísticas, más bien enfoca esfuerzos en aumentar la oferta de empresas sostenibles por medio de la capacitación y aumentando la demanda de estos servicios a través de la educación de los consumidores acerca de la importancia de sus decisiones de viaje, cree también en la importancia de instaurar una norma a nivel internacional que potencialice la credibilidad de las empresas certificadas, y permita a los consumidores y gobiernos identificar si las empresas están cumpliendo con sus declaraciones de sostenibilidad, es así que en colaboración con la Fundación de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la Organización Mundial de Turismo y cientos de otras organizaciones apoya al Consejo de Sostenibilidad Turística, que "certifica a los certificadores" y asegura que cumplan con las normas definidas internacionalmente.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



El trabajo en turismo sostenible de Rainforest Alliance se da por medio de ViajeSostenible.org y otras herramientas que ofrece a los viajeros, los operadores turísticos y las agencias de viaje responsables, una lista confiable de destinos turísticos que no sólo son hermosos, sino que también benefician a las comunidades, y la flora y fauna que visitarán.



Figura: 18

Título: Portada página web Viajesostenible.org

Autor: Rainforest Alliance

Fuente: www.rainforest-alliance.org

Fecha: Enero 2012

Las empresas que han completado el programa de capacitación en sostenibilidad obtienen el derecho de usar la Marca de Verificación de Rainforest Alliance en sus materiales promocionales.

1.2.1.2.1 Servicios de certificación, verificación y validación

Muchas empresas dicen que sus productos son sostenibles, pero ¿cómo lo saben realmente los consumidores? Cada vez, más de ellos exigen un sello de aprobación de un tercero independiente. Fincas, operaciones forestales y turísticas y otras empresas que cumplen con las normas apropiadas de certificación y verificación se ganan el derecho de usar la familia de marcas de Rainforest Alliance en la promoción de sus productos, tanto en los empaques como en otros materiales.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Rainforest Alliance trabaja con empresas turísticas para ayudarles a optimizar sus prácticas ambientales, sociales y económicas. Por medio de la capacitación y la asistencia técnica, educándolos en operar de manera sostenible y verificando su avance hacia esta meta, las empresas que cumplen con los requisitos son habilitadas para recibir beneficios promocionales, incluyendo el uso de la marca Rainforest Alliance Verified™.



Figura: 19

Título: Marca de Verificación Rainforest Alliance

Autor: Rainforest Alliance

Fuente: www.rainforest-alliance.org

Fecha: Enero 2012

Los servicios de verificación incluyen:

- Módulos de capacitación: A través de seminarios de un día y talleres de varios días, proporcionando los conocimientos y herramientas necesarios para administrar empresas turísticas de manera sostenible.
- Asistencia técnica: Asesores calificados ayudan a las empresas a crear un plan de manejo sostenible diseñado a la medida de las necesidades específicas de cada compañía.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Visitas de verificación: Un asesor hace una visita al sitio para evaluar la adopción de prácticas de sostenibilidad de la empresa y ayuda a los encargados a entender qué cosas están haciendo bien y cuáles áreas deben mejorar.
- Beneficios de mercadeo: Las empresas que cumplen con ciertos requisitos son elegibles para recibir beneficios promocionales, incluyendo el uso de la marca Rainforest Alliance Verified, representación en ferias comerciales locales e internacionales e inclusión en sitios web y materiales promocionales impresos.

Las reuniones de capacitación y las auditorías cubren aspectos tales como:

- ✓ Tecnologías limpias
- ✓ Manejo de desechos y reciclaje
- ✓ Compensación de carbono
- ✓ Conservación de biodiversidad
- ✓ Conservación cultural
- ✓ Equidad de género
- ✓ Administración y planificación
- ✓ Calidad de servicios
- ✓ Mercadeo verde.

Todas estas herramientas y módulos cumplen con los Criterios Globales de Turismo Sostenible (Véase Anexo 3, Pág. 206).

1.2.1.2.1.1 Requisitos para obtener una verificación

Para adoptar la marca de verificación de Rainforest Alliance, una empresa turística debe:

- Estar legalmente establecida por un mínimo de un año y cumplir con todas las leyes del país donde opera.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Tener un acuerdo de verificación válido y firmado con Rainforest Alliance.
- Recibir una visita de verificación y cumplir con al menos el 50 por ciento de las buenas prácticas de gestión de Rainforest Alliance.
- Recibir una visita de verificación cada 18 meses y continuar cumpliendo con, al menos, la mitad de los criterios.

Dependiendo de en qué sitio opere la empresa, podrían existir fondos disponibles para subsidiar el costo de la verificación, sea total o parcialmente.

La verificación es una forma importante de evaluar la responsabilidad de una empresa con la sostenibilidad midiendo su desempeño alcanzado, se utiliza para determinar que empresas merecen mayor reconocimiento y exposición en el mercado. Sin embargo, la verificación difiere de la certificación en varios sentidos:

- La verificación es un paso importante en el camino hacia obtener la certificación. Como parte de las reglas del programa, una empresa que opera en un país que cuenta con un programa de certificación activo debe solicitar la certificación dentro de un período no mayor de dos años luego de la firma del acuerdo de verificación con Rainforest Alliance.
- Las empresas que ya están certificadas pueden participar en el programa de verificación para mejorar su desempeño en sostenibilidad (siempre y cuando mantengan su certificación).
- En países donde no existe un programa de certificación, la verificación ofrece a las empresas un punto de referencia que ayuda a determinar el punto en el que se encuentran, en términos de su desempeño en sostenibilidad y también a demostrar sus logros hacia otros.

Rainforest Alliance decide a que programas de certificación reconocer, cuando el Consejo de Sostenibilidad Turística comience a acreditar los programas de

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

certificación, las empresas turísticas verificadas por Rainforest Alliance tendrán que trabajar para obtener la certificación de alguno de esos programas, los mismos que deben estar disponibles en el país donde opera la empresa, hasta el momento reconociendo y promoviendo la certificación de programas que son miembros de la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas, como es el caso de Smart Voyager en el Ecuador.

Rainforest Alliance trabaja con agencias y mayoristas de todo el mundo para promover las empresas turísticas que emplean buenas prácticas ambiental y socialmente responsables en América Latina, aceptan el requisito de que al menos la mitad de los hoteles y otros proveedores dentro de sus paquetes de tours deben estar certificados por alguna de las principales organizaciones de certificación en turismo o haber sido verificadas por Rainforest Alliance.

Los mayoristas acceden a contactar a sus clientes cuando regresan de los viajes para entrevistarlos acerca de sus experiencias e instarlos a convencer a amigos y familiares de hacer viajes similares. La información de estas entrevistas es compartida con Rainforest Alliance.

Por otra parte, Rainforest Alliance proporciona listas actualizadas de empresas turísticas en América Latina que han adoptado prácticas sostenibles a las agencias de viajes y mayoristas y organiza viajes de familiarización para los gerentes de las compañías a las áreas que tienen una oferta significativa de hoteles y otras empresas de turismo sostenible.

En Ecuador veinticinco operadores han realizado convenio con Rainforest Alliance (Ver Anexo 4. Pág. 212), así como Aerogal la línea aérea doméstica que se especializa en vuelos a las islas Galápagos. Se encuentra en el proceso de certificación de ISO y Smart Voyager y está comprometida con compartir la información sobre prácticas sostenibles a través de su revista en vuelo, Volando.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.1.2.2 Iniciativas de Rainforest Alliance

Dentro del proceso de gestión en la sostenibilidad turística, Rainforest Alliance maneja y participa en una serie de procesos, iniciativas, programas y proyectos, que contribuyen a dicha gestión, así exponiendo a continuación los de mayor relevancia para el Ecuador.

1.2.1.2.2.1 Alianza Internacional para el Mercadeo y Comercialización de Productos y Servicios de Turismo Sostenible



Figura 20

Título: Logo OMIN

Autor: Fondo Multilateral de Inversiones Miembro del Grupo BID

Fuente: www.rainforest-alliance.org

Fecha: Enero 2012

La Alianza Internacional para el Mercadeo y Comercialización de Productos y Servicios de Turismo Sostenible, establecida por el Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo, tiene como objetivo aumentar la competitividad y reconocimiento internacional de pequeñas y medianas empresas que han adoptado las buenas prácticas de gestión en los países latinoamericanos participantes.

El proyecto consta de cuatro componentes que comparten una misma meta:

Crear enlaces con el mercado internacional para compañías turísticas que demuestran un compromiso comprobado con el bienestar del ambiente y de las comunidades locales.

Al facilitar la comunicación entre estos negocios turísticos similares a nivel local, crear vínculos entre ellos y los tour operadores, y promoverlos entre los

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

consumidores y los medios de comunicación, Rainforest Alliance los ayuda a ser más competitivos en una industria de rápido crecimiento y, a la larga, también a proteger los mismos tesoros naturales y culturales que sus huéspedes ansían disfrutar. El proyecto monitorea y evalúa los beneficios de prácticas responsables de turismo y comparte los resultados con otros.

Empresarios del turismo de México, Belice, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Ecuador y Perú se benefician de las actividades de este proyecto hasta su culminación en el mes de octubre del año 2011.

1.2.1.2.2 Initiative for Conservation in the Andean Amazon

La meta de la Initiative for Conservation in the Andean Amazon, financiada por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), es promover la sostenibilidad de la cuenca amazonia a largo plazo y proteger su rica biodiversidad.



Figura: 21

Título: Logo USAID

Autor: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

Fuente: www.ecuador.usaid.gov

Fecha: Enero 2012

Bajo este proyecto, Rainforest Alliance trabaja con Conservación y Desarrollo, su socio en Ecuador, para brindar asistencia técnica y capacitación a organizaciones comunitarias y empresarios locales, y para motivarlos a adoptar prácticas ambiental y socialmente responsables, dicha capacitación ayuda a estos grupos a atraer el número creciente de viajeros responsables y a hacer del turismo una instrumento efectivo de apoyo a la conservación y al desarrollo

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

socioeconómico en áreas protegidas, especialmente en las provincias de Sucumbíos, Orellana, Napo y Pastaza de Ecuador.

1.2.1.2.2.3 El Consejo Global de Turismo Sostenible



Figura: 22

Título: Logo Consejo Global de Turismo Sostenible

Autor: Consejo Global de Turismo Sostenible

Fuente: www.rainforest-alliance.org

Fecha: Enero 2012

El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) es una iniciativa internacional dedicada a la promoción de prácticas de turismo sostenible en todo el mundo. El Consejo está actualmente activo en todas las regiones de la OMT, incluyendo África, América, Asia Oriental y el Pacífico, Asia del Sur, Europa y Oriente Medio. Representa una membresía diversa y global, incluyendo las agencias de la ONU, las principales empresas de viajes, hoteles, turismo y consejos país operadores de turismo, el GSTC es el órgano internacional para promover el mayor conocimiento, comprensión y adopción de prácticas de turismo sostenible y acreditación para conservar el medio ambiente y apoyar comunidades locales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.1.3 Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas, (RCTSA)



Figura: 23

Título: Portada Pagina Oficial RCTSA

Autor: RCTSA

Fuente: www.certificationnetwork.com

Fecha: Enero 2012

La Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas integra programas, certificadores, entidades estatales o privadas que impulsan la certificación, organizaciones ambientalistas, turísticas y académicas, entre otras. Desde entonces, sus esfuerzos se dirigen a su consolidación con la incorporación de afiliados relevantes, establecer una comunicación efectiva (información + comunicación) mediante canales que aseguren el intercambio de información, el desarrollo de herramientas de trabajo conjuntos y de una estrategia de mercadeo compartida.

La estructura es conformada por la Asamblea General integrada por el Enlace Nacional (representado por los miembros de cada país), los programas de certificación y los miembros fundadores; y los foros nacionales que están integrados por los miembros de cada país.

La Red tiene una secretaría técnica, responsable de coordinar el desarrollo operativo de la Red, que en la actualidad ocupa Rainforest Alliance.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La participación en la red es voluntaria una decisión que hasta la actualidad la han adoptado 130 miembros de 23 naciones del continente americano (Red de Certificación de Turismo de las Américas, www.certificaciónnetwork.org).

1.2.1.4 Grupo de Acción Regional de las Américas



Figura: 24

Título: Logo Grupo de acción regional de las Américas

Autor: Grupo de acción regional de las Américas

Fuente: www.grupodeaccionregional.org

Fecha: Enero 2012

El 26 de octubre del 2005 en Río de Janeiro, se realiza la I Reunión de Ministros y Altas autoridades de Turismo de América del Sur para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes en el Turismo, en la cual se instituyó el “Grupo de Acción Regional para las Américas”, antes denominado: “Grupo de Acción Regional para América del Sur”; cuyos países integrantes son: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Surinam, Uruguay, Venezuela. Como Países Observadores: Costa Rica, Cuba, Isla de Curacao, República Dominicana, México; y como Organizaciones observadoras: OMT, UNICEF⁴.

Después de dos años de operación, enfocados a prevenir y terminar con esta forma de violación a los derechos humanos de Niños, Niñas y Adolescentes, el Ministerio de Turismo de la República Federativa de Brasil; en la III Reunión del Grupo de Acción Regional para América del Sur (18 de junio del 2008); transfiere la Secretaría Ejecutiva del Grupo de Acción de las Américas al

⁴ UNICEF: Fondo de las Naciones Unidas para la Niñez y la Familia

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ministerio de Turismo de la República del Ecuador, cuyo protocolo se firma el 26 de noviembre del 2008.

En virtud de esta acción encomendada, el Ministerio de Turismo de la República del Ecuador viene trabajando con todos los países miembros, un Plan de Acción Regional, cuya implementación se está ejecutando en cada país de la región.

El 26 de octubre del 2005 en Río de Janeiro, se realiza la I Reunión de Ministros y Altas autoridades de Turismo de América del Sur para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes en el Turismo, en la cual se instituyó el “Grupo de Acción Regional para las Américas”, antes denominado: “Grupo de Acción Regional para América del Sur”; cuyos países integrantes son: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Surinam, Uruguay, Venezuela. Como Países Observadores: Costa Rica, Cuba, Isla de Curacao, República Dominicana, México; y como Organizaciones observadoras: OMT, UNICEF.

1.2.1.4.1 Acciones Nacionales Ejes de Trabajo 2009 - 2010

El Grupo de Acción Regional de las Américas ha enfocado sus acciones en los siguientes ejes de acción:

- a) Capacitación
- b) Campaña Regional
- c) Uso de Plataformas de comunicación (portal web)
- d) Herramientas de Buenas Prácticas / Código de Conducta

Consecuentemente, cada país ha venido realizando acciones orientadas a sensibilizar cada vez a un número mayor de personas, organizaciones, comunidades, con el fin de proteger a la niñez y adolescencia de la región en viajes y turismo, para lo cual a continuación nos referiremos específicamente a las acciones llevadas a cabo en el Ecuador.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

a. Capacitación

Ecuador ha diferenciado tres públicos aplicando tres metodologías diferentes en 17 ciudades del país en el 2009 (dirigido a formadores y líderes para replicar el mensaje de prevención a otros): NNA⁵ (3.274 beneficiarios, incluyendo a movimientos y concejos consultivos de NNA); 627 nuevos formadores comprometidos a replicar; 1.984 participantes sensibilizados en 30 réplicas y charlas de formadores en sus organizaciones; 141 autoridades provinciales sensibilizadas; 10 puntos focales provinciales conformados (plataformas interinstitucionales de acción para la protección de derechos de niñez y adolescencia).

La segunda etapa llevada a cabo en el 2010, se inició ya en la frontera sur del país, y se va a trabajar en 18 provincias, con talleres dirigidos a niñas, niños y adolescentes; padres de familia y comunidad en general; y sectores viajes y turismo, sector público y sociedad civil.



Figura: 25

Título: Talleres de capacitación NNA

Autor: Anónimo

Fuente: Archivo MINTUR

Fecha: Enero 2012

Adicionalmente para este año, se involucrará la participación de un número mayor de padres de familia y comunidad en general, con una Obra de Teatro:

⁵ NNA: Niñas, niños y adolescentes.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“Historias Contadas con el Corazón”. Para niñas, niños y adolescentes se está produciendo Guías para grupos de tres diferentes edades, y sean entregadas después de cada taller.

b. Campaña Regional

Ecuador ha trabajado primero en todo el concepto creativo de la campaña y la elaboración de artes para la campaña visual: vallas, material promocional para sector privado de viajes y turismo, publicidad en buses en baños de restaurantes, hoteles y cines, difusión de una cuña en radio. Además ha realizado alianzas con dos aerolíneas y ocho revistas especializadas de turismo. Cada publicación difunde un artículo de prevención ESCNNA⁶ en el sector. Por otro lado, estamos en la primera fase de la creación del spot de sensibilización a ser difundido mediante alianzas con diferentes organizaciones que disponen de monitores, y en cines.

Durante el 2010, se ha generado alianzas con el sector público, organizaciones internacionales, y sector privado de otras industrias del país, especialmente la alimenticia, para difundir el mensaje de prevención dentro de sus programas, material publicitario, intranet, publicaciones escritas internas, entre otros. Entre estas organizaciones están, el Servicio de Rentas internas, la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, Pizzería CH Farina, Nestlé, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, entre otros.

c. Uso de plataforma y foro de comunicación

Todos los países miembros están alimentando el portal web a partir del entrenamiento en el manejo del portal, a partir de agosto.

Desde marzo los miembros del GARA⁷ tomaron a cargo el manejo del foro. Un país miembro cada mes se encargará de exponer y moderar el foro con temas

⁶ ESCNNA: Explotación Sexual y Contrabando de niñas, niños y adolescentes.

⁷ GARA: Grupo Acción Regional para las Américas.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



que incluyen desde, trata, explotación sexual, experiencias internacionales, desafíos, entre otros.

d. Herramientas de buenas prácticas / Código de Conducta

Ecuador dentro de los talleres de sensibilización al sector turismo y viajes da a conocer los beneficios y objetivos del Código de Conducta. Además ha realizado una videoconferencia con ECPAT Bangkok, con el fin de articular acciones de prevención y buenas prácticas en el país. Se espera establecer una estrategia de implementación tanto en la región como en el país. Esta debe ser adaptada a la situación de cada país.

e. Otros avances

Ecuador formó el Punto Focal del país con los Ministerios de Educación, Gobierno, Seguridad Interna y Externa, Inclusión Económica y Social y la Federación de Cámaras de Turismo, para la implementación del Plan Acción Regional.

Una vez que el Ministerio asumió la Secretaría Ejecutiva del Grupo de Acción Regional para las Américas en la prevención sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, se han tomado varias acciones como los talleres o difusión de cuñas radiales que advierten y previenen sobre esta amenaza latente que provoca daños físicos y psicológicos en las víctimas directas y sus familiares, convirtiéndose en un peligro para las diversas regiones del país.

Hasta el momento se han dictado talleres en ciudades como Quito, Manta, Zamora, Lago Agrio, Ibarra, Otavalo, Tulcán, Esmeraldas, Quinindé, Atacames, Portoviejo y Cuenca, los cuales son interactivos y buscan, a través de las charlas y juegos, transmitir el mensaje de la auto seguridad en los niños, niñas y adolescentes, para fortalecer sus destrezas ante posibles incidentes y sepan cómo evitar o reaccionar ante el peligro (Grupo de Acción Regional de las Américas, www.grupodeaccionregional.org).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 26

Título: Campaña contra explotación sexual de NNA

Autor: GARA

Fuente: Archivo GARA

Fecha: Enero 2012

1.2.1.4 Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo – ASEC



Figura: 27

Título: Logo ASEC

Autor: ASEC

Fuente: <http://www.ecoturismo.org.ec>

Fecha: Enero 2012

La Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo, ASEC es una organización de amplia cobertura, que promueve la relación armónica entre las actividades turísticas, la conservación, la investigación y educación bajo términos de sostenibilidad.

Su objetivo es apoyar al desarrollo sostenible del turismo y concretamente del ecoturismo en el país; al mismo tiempo, el desarrollo de sus miembros y así conseguir que el turismo sostenible se realice en términos de sostenibilidad y bajo estrictas normas de conducta y éticas tanto para las operaciones turísticas como para los visitantes.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo tiene su base en la ciudad de Quito, sin embargo los miembros se encuentran en las principales ciudades a un nivel nacional, entre ellas Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Otavalo, Ibarra, Loja, Guaranda, Manta, Esmeraldas, Tena, Puyo (Asociación de Ecoturismo del Ecuador, <http://www.ecoturismo.org.ec>).

1.2.1.6 Ministerio del Ambiente



Figura: 28

Título: Logo Ministerio del Ambiente

Autor: Ministerio del Ambiente

Fuente: www.ambiente.gob.ec

Fecha: Enero 2012

Es el organismo del estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Propone y define las normas para conseguir la calidad ambiental adecuada, con un desarrollo basado en la conservación y el uso apropiado de la biodiversidad y de los recursos con los que cuenta nuestro país.

Desde una visión solidaria con las poblaciones y su ambiente, impulsa la participación de todos los actores sociales en la gestión ambiental a través del trabajo coordinado, para de esta manera, contribuir a consolidar la capacidad tanto del estado como de los gobiernos seccionales para el manejo democrático y descentrado del tema ambiental y comprometer la participación de diversos actores: las universidades, los centros de investigación, y las ONG.

En la actualidad, el Ministerio del Ambiente gestiona su acción en base de varias leyes como: La Constitución Política de la República del Estado; la Ley

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, publicada en el Registro Oficial No. 64 de 24 de agosto de 1981; La ley de Gestión Ambiental, publicada en el Registro Oficial No. 245 de 30 de julio de 1999; el Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, expedido mediante Decreto Ejecutivo No.3399, publicado en el Registro Oficial No. 725 de 16 de diciembre de 2002; la Codificación de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Texto promulgado en el Registro Oficial No. 16, de 12 de mayo de 2005; Control Interno de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, entre otras.

- ✓ Ecuador (C&D)
- ✓ Aliados importantes:
- ✓ Ministerio de Turismo Ecuador, AHOTEC, ASEC, Municipios de Guayaquil, Galápagos, Quito y Amazonía, Universidad San Francisco de Quito, Universidad SEK, Universidad del Pacífico y PUCE. Cámaras de turismo
- ✓ Rainforest Alliance, GTZ y USAID, apoyo a empresas de turismo en la Amazonía Ecuatoriana.

1.2.2 Mapeo de actores y competencias institucionales con el turismo sostenible en el Ecuador

Teniendo en consideración que la gestión y desarrollo de la sostenibilidad de la actividad turística constituye una gran oportunidad que beneficiará directamente al Ecuador como destino turístico, es necesario identificar a los principales actores públicos y privados, directa o indirectamente, involucrados en esta iniciativa, los cuales podrían contribuir de diferentes maneras al proceso de desarrollo turístico del país. Empero, es necesario también identificar a los actores que eventualmente se podrían constituir en opositores a la gestión con enfoque sostenible.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Por consiguiente, como primer paso, es necesario construir una matriz o mapa de los principales actores vinculados desarrollo de la sostenibilidad en la actividad turística del país.

De lo que se trata, por tanto, es de evaluar o medir el nivel apoyo, resistencia y hasta oposición de cada uno de ellos frente a la puesta en marcha del proyecto de sostenibilidad que se ha venido ejecutando en nuestro país.

La participación de los “actores claves” es crucial para el éxito del proceso. El contar con un proceso previo de **identificación, clasificación y reconocimiento** es necesario para mejorar la situación actual del turismo.

Una vez que se han identificado a los principales actores, se procede a construir una **matriz de motivaciones**, con el objeto de sondear el nivel de interés de los actores que constan en la lista adjunta y el valor que ellos han contribuido y podrían dar al proceso de gestión de la sostenibilidad en el turismo.

Cuando en la matriz de motivaciones se habla de **interés**, se refiere a la posición que cada actor adopta frente al proceso, desde la percepción de los participantes en el mismo, y que puede ser de:

(+) Apoyo

(-) Rechazo

(0) Indiferencia o que no ha definido su posición.

En cambio, cuando se refiere al **valor**, se está considerando el grado de importancia que el actor confiere al proceso y la ejecución de la sostenibilidad como eje de la actividad turística. Dicho valor puede ser:

(+) Alto

(0) Medio

(-) Bajo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para la construcción de la matriz, se parte del supuesto del interés que podría tener un actor determinado frente a este proceso, así como la relevancia o valor que el mismo confiere.

Por consiguiente, el criterio para consolidar el interés y el valor en la motivación es el siguiente:

(+) vs. V(+) generan como resultado M(+);

(+) vs. V(0) o viceversa dan como resultado M(+);

(-) vs. V(0), o viceversa, conducen a M (-) ⁸.

Con el resultado de la tercera columna se describe el rol (o papel) que jugaría el actor en referencia frente a la presente iniciativa.

Con base a los criterios que han sido enunciados se construyó el cuadro de la matriz de motivaciones, el cual puede ser consultado en el Anexo 5 en la página 217 de la presente investigación.

La ventaja de esta matriz resumen es que brinda la posibilidad de apreciar aquellos actores que tienen influencia en muchas de las operaciones del proceso de implementación del eje de sostenibilidad en el turismo, como es el caso de las entidades estatales con cobertura nacional, provincial, cantonal, parroquial y local, en especial los ministerios. Esta información para la investigación resulta muy útil porque proyecta insumos que facilitan el trabajo de definición de la propuesta técnica, los lineamientos estratégicos y los programas y proyectos, ya que estas entidades deberían convertirse en las principales aliadas en la ejecución de dicho proceso.

El cuadro de actores también permite identificar el nivel de aceptación o aprobación del proceso de sostenibilidad turística por parte de los diferentes

⁸ (Tomado de: Pautas Metodológicas para el Planeamiento Local Participativo, PROLOCAL, Diciembre 2004)

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



actores públicos, privados y comunitarios, así como ubicar a los actores que tienen un alto, mediano o bajo interés (o indiferencia), con los cuales habría que hacer el esfuerzo de encontrar nexos de coordinación y cooperación interinstitucional, además de conocer el rol que cumplen los diferentes actores y las competencias institucionales de cada uno.

1.3 Planes, leyes y reglamentos que regulan el turismo sostenible en el Ecuador

Los planes, leyes y reglamentos dentro de nuestro país funcionan como instrumentos de planificación, regulación y control en el marco del desarrollo de las actividades desde su nivel macro hasta la función como unidades de desempeño en la actividad turística, es decir desde los diferentes departamentos gubernamentales como son el Ministerio de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente, Consejos Provinciales y sus departamentos de planificación turística; así como también las leyes y normativas también deben ser consideradas en la planificación y ejecución de las pequeñas, medianas y grandes empresas, sean estas privadas, asociativas o comunitarias, las cuales no son eximidas de conocer las leyes en turismo y los principios de sostenibilidad contempladas en ellas, así garantizando que el desarrollo de la actividad turística en el país sea sostenible en todos sus estructuras y unidades de gestión.

1.3.1 Plan Nacional del Buen Vivir 2009 - 2013

En el Ecuador existe el Plan del Buen Vivir 2009 – 2013 el cual es el eje base para el desarrollo de la planificación del estado como lo menciona el Artículo 280 de la Constitución de la República:

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

El mismo que en su tema tercero indica: Un cambio de paradigma: del desarrollo al buen vivir en su tema 3.2.5 Hacia una relación armónica con la Naturaleza menciona:

La responsabilidad ética con las actuales y futuras generaciones y con el resto de especies es un principio fundamental para prefigurar un nuevo esquema de desarrollo humano. Éste necesita reconocerla dependencia de la economía respecto de la naturaleza; admitir que la economía forma parte de un sistema mayor, el ecosistema, soporte de la vida como proveedor de recursos y funciones ambientales, y sumidero de desechos (Plan del Buen Vivir, 2009).

En el cual adopta una posición clara como principio de desarrollo sostenible, reconociendo a la economía como parte de un sistema mayor llamado ecosistema, de la cual refiere:

La economía no puede verse únicamente como un circuito cerrado entre productores de mercancías y consumidores, siendo el mercado su mecanismo de coordinación a través de los precios. En realidad, la economía constituye un sistema abierto que necesita el ingreso de energía y materiales, como insumos del proceso productivo que, al ser procesados generan un flujo de residuos: el calor disipado o energía degradada y los residuos materiales, que en ese estado retornan a la naturaleza, pero no pueden reciclarse completamente. (Falconí, 2005).

Asimismo, además de la recreación con hermosos paisajes, la naturaleza proporciona un conjunto de servicios fundamentales para la vida: la temperatura, la lluvia, la composición atmosférica, etc., que constituyen condiciones insustituibles y cuya preservación tiene un valor infinito.

No se trata de mantener incólume el patrimonio natural, porque esto es imposible por el uso de energía y materiales que realizan las distintas sociedades, así como por la capacidad de asimilación de los ecosistemas, sino de resguardarlo a un nivel adecuado (Plan del Buen Vivir, 2009).

Es importante el reconocimiento que se da a la economía como un sistema que necesita de energía y materiales para producir, los mismos que se transforman

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

en residuos y no pueden reciclarse completamente, además menciona a la naturaleza como prestadora del paisaje y en él de las condiciones climáticas, en el caso del turismo, elemento que determina los atractivos y condiciones de los diferentes sitios turísticos del Ecuador y su explotación y resguardo a nivel adecuado, para lo cual también menciona a la política pública como actor:

Las políticas públicas tradicionalmente han intentando enfatizar con poco éxito la equidad intergeneracional, enfocándose en los más pobres. No obstante, suele omitirse la equidad inter-generacional; se ignoran las preferencias de las próximas generaciones (o incluso las preferencias de la generación actual en unos cuantos años). No se entiende que el no pago de la 'deuda ambiental' ahora puede implicar la imposibilidad de pago de la 'deuda social' del mañana.

Promover el desarrollo sostenible significa consolidar el progreso tecnológico hacia el incremento de la eficiencia, entendida como la generación de un nivel de producción determinado, con el menor uso posible de recursos naturales (Plan del Buen Vivir, 2009).

Como se puede observar en este cambio de paradigma nombrado en la constitución el principio de desarrollo sostenible tratado en la Agenda 21, se está aplicando en el plan base de nuestro estado, así garantizando que la constitución y la planificación del estado en este caso del sector turismo deberá garantizar la sostenibilidad de la economía como parte de un sistema más completo llamado naturaleza.

El Plan del Buen Vivir contempla a su vez una serie de estrategias que garanticen este principio de sostenibilidad a nivel del país, por lo que al sector turismo, interés de esta investigación, lo podemos analizar y referir en su estrategia 6.10 sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento del turismo comunitario, lo siguiente:

La Constitución del Ecuador recoge conceptualmente dos grandes avances en relación a los temas ambientales: los derechos de la naturaleza y los derechos ambientales en el marco del Buen Vivir como parte del nuevo régimen de desarrollo.

Ecuador es el primer país del mundo que reconoce los derechos a la naturaleza a partir de las múltiples cosmovisiones de las diferentes culturas y nacionalidades a través del

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

reconocimiento de los procesos naturales, sus dinámicas, los ciclos de vida, las capacidades de resiliencia y su derecho a la restauración.

Esta perspectiva establece un mandato ecológico que supera la visión occidental de la naturaleza como un espacio de explotación. (Gudynas, 2009).

En esta primera parte se presenta al Ecuador como primer país que reconoce en su constitución los derechos de la naturaleza, estableciendo un mandato ecológico bajo una visión planteada de la siguiente manera:

La nueva visión reconoce que el Buen Vivir de las personas está íntimamente ligado al ámbito natural. Las sociedades en sus diversos modos y niveles de vida dependen física, económica, o espiritualmente de la naturaleza. En el caso del Ecuador, es evidente que históricamente nuestro modelo de desarrollo se ha basado en la explotación desenfrenada de los recursos naturales.

Es en este punto, en el que debemos pensar en el tipo de relación naturaleza – actividades humanas que podemos alcanzar, de ahí que la pregunta fundamental se traslade a tratar de respondernos ¿cómo vivir bien con justicia social y ambiental dentro de los límites de la naturaleza?, es decir el espacio en donde vivimos, si solo pensamos o elegimos la vía imperativa pero no única del usufructo de la naturaleza sin ningún control (Plan del Buen Vivir, 2009).

La nueva visión contempla el vivir bien con justicia ambiental dentro de los límites de la naturaleza, dejando atrás el modelo imperativo de explotación de recursos, en el cual el proyecto político actual plantea:

... una transición del modelo altamente extractivista, prácticamente dependiente y completamente desordenado a nivel territorial, a un modelo de aprovechamiento moderado sostenible, utilizando de manera inteligente los espacios disponibles, asegurando la soberanía alimentaria, considerando el crecimiento poblacional, protegiendo los paisajes naturales e intervenidos, disfrutándolos, asegurando el mantenimiento del agua y de sus fuentes, evaluando los riesgos posibles a las poblaciones por eventos naturales que nos afectan, para poder tomar medidas de precaución y mitigación, democratizando la planificación y la toma de decisiones a los ciudadanos y ciudadanas, recuperando la mirada y reconociéndonos como una nación costera e insular fuertemente ligada al mar, pero también andina y amazónica,

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

muestras ciertas de cumplimiento de los derechos de la naturaleza (Plan del Buen Vivir, 2009).

Es claro evidenciar que este nuevo proyecto político recoge aspectos fundamentales para la planificación turística, nombrando como misión de la misma un modelo de aprovechamiento moderado sostenible, en el cual se deberá basar la gestión del sector turismo, además recalcando que somos un país insular, costero, amazónico y andino, lo cual nos proyecta como país de cuatro mundos por sus características naturales, pero con un mismo principio de explotación del recurso turismo, basado en la conciencia con la naturaleza, la sociedad, la cultura y las personas, buscando ser sustentable económicamente para el desarrollo de los pueblos que en él se ven inmersos. En el marco de proyección tiempo 2009 – 2013, para el cual esta contemplado este plan, es difícil garantizar un cambio del cien por ciento en el modelo de extracción primaria adoptado antes de esta nueva coyuntura, para lo cual el Plan del Buen Vivir ha identificado cuatro ejes fundamentales a ser potenciados en términos de trabajo en este primer período del plan del buen vivir, los cuales se analizan a continuación:

En primer lugar, considerar el patrimonio natural en su conjunto, la conservación y un manejo efectivo y coherente en los espacios naturales, especialmente en las áreas protegidas terrestres y marinas declaradas por el Estado. Valorando su altísima biodiversidad, no solamente desde el punto de vista del valor ecológico de sus ecosistemas, su vulnerabilidad y la dinámica natural a la que constantemente se enfrentan. Además considerándola como una fuente de conocimiento y de información constante. De la misma manera, resulta imprescindible considerar la intervención humana, desde lo comunitario, lo privado y lo público y su nivel de participación, tanto desde las poblaciones que viven o dependen directamente aún de estos espacios naturales, así como de las actividades a escalas más grandes, hasta llegar a las de carácter nacional que impactan en ellos, las cuales deberán evaluar sus límites, posibilidades y potencialidades, considerando como parte de los elementos fundamentales de evaluación, los niveles de afectación a estas áreas protegidas (Plan del Buen Vivir, 2009).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las áreas protegidas son de vital importancia para el sector del turismo, puesto que algunas de ellas son de interés en los mercados de turismo, así brindando las mismas servicios turísticos dentro de su territorio, planificando potencializar esta actividad dentro de su gestión interna con el fin de ser autosustentables y beneficiar a las comunidades locales, debiendo contemplar dentro de dicha planificación los niveles de afectación de estos espacios con la práctica del turismo.

Un segundo eje de trabajo debe prevenir y enfrentar los niveles de contaminación tanto de los espacios terrestres, acuáticos y atmosféricos, de las zonas urbanas, rurales y marinas. Resulta imprescindible proveer de saneamiento básico para las zonas urbanas y las comunidades rurales, de igual manera sobre los pasivos ambientales resultantes de las actividades extractivas y productivas, actividades como la petrolera, la minera, la explotación de canteras, los residuos contaminantes de las actividades productivas especialmente de las extensivas derivadas en los grandes monocultivos. Constituye un reto recuperar la calidad ambiental en las zonas urbanas, especialmente en términos de calidad del aire y del agua, el mejoramiento de los estándares ambientales de las industrias y las grandes inversiones, así como de los pequeños productores que, sin un control efectivo, ponen en riesgo la salud de las comunidades rurales, especialmente por contaminación de productos químicos usados en la agricultura (Plan del Buen Vivir, 2009).

Para la planificación turística resulta indispensable que los territorios brinden en primer lugar beneficios a sus pobladores para luego brindar beneficios a sus visitantes, la calidad ambiental entonces debe ser considerada un elemento indispensable, no solo para el desarrollo sostenible de la actividad turística, sino para el desarrollo sostenible de un determinado territorio y su población.

Un tercer eje de trabajo busca incorporar una visión de aprovechamiento económico, pero a su vez contemplar los niveles de corresponsabilidad con los efectos ambientales a mayor escala, como es el caso del calentamiento global. Bajo esta perspectiva resulta imprescindible preparar los escenarios en que las políticas públicas actúen para mitigar los efectos ambientales que puedan producirse y de la misma manera, responder con alternativas nuevas o incorporarse a las existentes.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Respecto a las iniciativas de ahorro o disminución de consumo de carbono en la atmósfera, mecanismos como la iniciativa Yasuní – ITT, resulta una propuesta integral de conservación del patrimonio natural, contaminación evitada por mantener el petróleo bajo tierra, sumada a la protección de comunidades indígenas, donde el Ecuador pone a consideración del debate internacional una alternativa para evitar la contaminación, y se suma a mercados establecidos de compra y disminución de Carbono, son alternativas económicas y políticas ,esencialmente vinculadas a las estrategias ambientales que, desde Ecuador, se pueden aportar (Plan del Buen Vivir, 2009).



Figura: 29

Título: Logo Proyecto Yasuní ITT
Autor: Anónimo
Fuente: <http://opsur.wordpress.com>
Fecha: Enero 2012

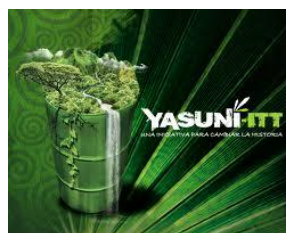


Figura: 30

Título: Campaña Proyecto Yasuní ITT
Autor: Anónimo
Fuente: <http://www.blogspol.edu.ec>
Fecha: Enero 2012

El calentamiento global hoy por hoy es un tema que ya no se encuentra a nivel de debate globalmente, en sí es un tema de verdadero trabajo al respecto, en donde las nuevas políticas públicas impulsan mecanismos de preservación del ambiente, como ha sido mencionado en el tercer eje la iniciativa Yasuní - ITT, cuyo objetivo es dejar el petróleo bajo tierra, paralelo a esta iniciativa en la Amazonía se encuentran organizaciones cuya labor es desarrollar proyectos de turismo en las comunidades autóctonas de este territorio.

Un cuarto eje es el agua considerado como un derecho y un patrimonio nacional al cual toda la población debe tener acceso, y constituye en un elemento fundamental para el Buen Vivir en el país. Sin embargo, resulta una obligación para el Estado y la población mantener el ciclo vital del agua, la calidad y la cantidad de la misma; distribuirla equitativamente priorizando el consumo humano, aprovecharla con responsabilidad, y garantizar la calidad ambiental de la misma para que las poblaciones, tanto en el Ecuador como fuera de él, puedan utilizarla de la misma manera. La responsabilidad del Estado es manejar el patrimonio desde la visión de cuencas hidrográficas, las mismas que nos permitirán concebir todo este ciclo de aprovechamiento con la

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

responsabilidad, la justicia distributiva y la calidad ambiental necesaria (Plan del Buen Vivir, 2009).

El recurso agua, constituye un elemento indispensable en el desarrollo de la actividad del turismo, tanto como insumo de consumo básico para las poblaciones locales y los visitantes, así como un elemento para el desarrollo de los destinos, su paisaje y actividades en ellos, tal tenemos el caso de la costa ecuatoriana, la región Galápagos por nombrar algunas, cuyo riqueza paisajística se sustenta en el recurso agua.

El quinto eje lo constituye el impulso al turismo de naturaleza y especialmente comunitario, el cual se presenta también como una actividad alternativa que permite aprovechar el valor paisajístico de la naturaleza, generando oportunidades educativas, lúdicas, además de trabajo y re-distribución de la riqueza. Sin embargo, esta “industria verde” también necesita desarrollar capacidades, como la formación profesional en todos los campos de servicios turísticos y de naturaleza, educación formal, infraestructura, inversión en los planes de manejo de los espacios naturales, generación de información de las oportunidades turísticas a nivel nacional e internacional, dotar de sistemas de seguridad y accesibilidad a dichos espacios, todos estos aspectos enfocados principalmente al fortalecimiento desde la óptica comunitaria (Plan del Buen Vivir, 2009).

Luego de considerar cuatro ejes anteriores muy importantes se devela al turismo en su quinto eje para lograr las estrategias en cuanto a sostenibilidad se refiere, así este eje presenta la turismo de naturaleza y comunitario como una actividad que permite aprovechar la naturaleza, compartir su riqueza, educar y sensibilizar a la población sobre el valor de su cuidado, y generar recursos que posteriormente sean redistribuidos equitativamente.

Para concluir el análisis del Plan del Buen Vivir 2009 – 2013, ponemos decir que la actividad turística tiene en si un principio sustentado en el plan madre de nuestro estado, del cual se deberán derivar las diferentes planificaciones a nivel gobierno y a nivel privado, considerando que estos fundamentos y estrategias a su vez están presentes en los documentos de desarrollo

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



sostenible elaborados a nivel mundial, como respuesta al fenómeno del Calentamiento Global y la preocupación por el futuro de nuestro planeta.

1.3.2 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República contiene todas las leyes y normativas que rigen en nuestro estado, siendo obligación el cumplimiento de las mismas por todos los ciudadanos ecuatorianos y personas extranjeras que se encuentren en territorio ecuatoriano, considerando además que el desconocimiento de la ley no exime a ninguna persona de su castigo por incumplirla.

A nivel general la constitución trata en su capítulo segundo titulado Derechos del Buen Vivir, aspectos básicos sobre el Sumak Kausay o Buen Vivir de los ecuatorianos, así en su sección segunda denominada Ambiente Sano en su Artículo 14 dice:

Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Plan del Buen Vivir, 2009).

Reconociendo en la constitución la preservación y la conservación como elementos de interés público.

En su Título Séptimo: Régimen del Buen Vivir, Capítulo Primero: Inclusión y Equidad, Sección Tercera: Patrimonio Natural y Ecosistemas, trata sobre las áreas protegidas y la acción del Estado sobre ellas, así mencionando en el artículo 405:

El sistema nacional de áreas protegidas garantizará la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de las funciones ecológicas. El sistema se integrará por los subsistemas estatales, autónomo descentralizado, comunitario y privado, y su rectoría y regulación será ejercida por el Estado.

El Estado asignará los recursos económicos necesarios para la sostenibilidad financiera del sistema, y fomentará la participación de las comunidades, pueblos y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nacionalidades que han habitado ancestralmente las áreas protegidas en su administración y gestión.

Las personas naturales o jurídicas extranjeras no podrán adquirir a ningún título tierras o concesiones en las áreas de seguridad nacional ni en áreas protegidas, de acuerdo con la ley (Plan del Buen Vivir, 2009).

Es importante destacar la acción que toma el estado en la gestión de áreas protegidas, las mismas que son de utilidad para la actividad turística del Ecuador.

En el Capítulo Segundo: Derechos del Buen Vivir, Sección Segunda: Ambiente Sano, Artículo 14 indica:

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

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Plan del Buen Vivir, 2009).

Una vez analizado el Plan del Buen Vivir y la Constitución, los capítulos de interés para el sector turismo y su relación con la sostenibilidad, podemos apreciar que los capítulos de la constitución obedecen a las estrategias y ejes planteados en el Plan del Buen Vivir.

1.3.3 Ley de Turismo

Dentro de la constitución existe una normativa para el sector del turismo, La ley de turismo en su Registro Oficial N° 733: 27-12-2002, en la cual están inscritas todas las leyes, normativas del estado.

Para el tema central de este punto de la investigación: la sostenibilidad, se ha tomado capítulos y artículos de interés con el mismo, con el objetivo de integrar a la serie de criterios analizados anteriormente y que sirvan de pilar para los posteriores puntos de la misma.

La ley de turismo en su capítulo cuarto: del Ministerio de Turismo, menciona en su artículo 15 lo siguiente:

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, concede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

- 1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;*
- 2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país (Ley de turismo, 2002).*

El artículo cita como obligación del Ministro de Turismo prepara las normas técnicas y de calidad en el sector, recordemos que sostenibilidad tiene que ver con el concepto de calidad, así más adelante el Plan de Tur 2020 analizaremos como el Ministerio de turismo, a través de la gestión de la calidad como estrategia, planifica un turismo sostenible en el país.

Así también la Ley de Turismo en su capítulo sexto trata sobre las áreas protegidas en la cual en su artículo señala:

Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley.

El Ministerio de Turismo .deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio del Ambiente.

Las actividades turísticas y deportivas en el territorio insular de Galápagos se regirán por la Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos y el Estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos (Ley de turismo, 2002).

Como se había mencionado en puntos anteriores, las áreas protegidas constituyen un recurso de desarrollo turístico en el país y a su vez una herramienta de conservación y concienciación del turista por el medioambiente, para lo cual el Ministerio de Turismo deberá contemplar en su manejo las leyes emitidas por el Ministerio de Ambiente.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el Artículo 21 de la presente ley se indica:

Serán áreas turísticas protegidas aquellas que mediante Decreto Ejecutivo se designen como tales. En el Decreto se señalarán las limitaciones del uso del suelo y de bienes inmuebles. Quedan excluidas aquellas actividades que afecten el turismo por razones de seguridad, higiene, salud, prevención y preservación ambiental o estética; en caso de expropiación se observará lo dispuesto en el artículo 33 de la Constitución Política de la República (Ley de turismo, 2002).

La operación turística en dichas áreas, también es regulada por la ley, para evitar su sobrecarga turística, garantizando su sostenibilidad, y dando prioridad a las operadoras ecuatorianas pudiendo extenderse a extranjeras que se amparen en la ley de seguridad nacional, como refiere el artículo 25 de la presente:

La operación turística en las áreas naturales del Estado, zonas de reserva acuáticas y terrestres parques nacionales y parques marinos estará reservada para armadores y operadores nacionales, pudiendo extenderse a los extranjeros que obtengan la correspondiente autorización con sujeción a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Seguridad Nacional. Si fueran personas jurídicas deberán ser de nacionalidad ecuatoriana o sucursales de empresas extranjeras legalmente domiciliadas en el país. Las naves acuáticas que operen en los parques nacionales y zonas de reserva marina serán de bandera ecuatoriana. Se prohíbe conceder o renovar patentes a operadores o armadores que no cuenten con nave propia. No se considera nave propia a la que se encuentre en proceso de arrendamiento mercantil o leasing, sino a partir de uso efectivo de la opción de compra, que será acreditada con el correspondiente contrato (Ley de turismo, 2002).

Se destaca además la operación de las naves acuáticas, las mismas que deberán ser de bandera ecuatoriana, siendo la misma propia de la operadora.

Es facultad privativa del Presidente de la República, previo informe favorable de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, autorizar cada cinco años incrementos en el total de cupos de operación para las áreas naturales y zonas de reserva, en un porcentaje que en ningún caso será superior al cinco por ciento del total de cupos (Ley de turismo, 2002).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El otorgar cupos de operatividad cada cinco años en las áreas protegidas del estado, garantiza la sustentabilidad económica de nuevos emprendedores, volviendo más competitivo el mercado turístico en dicho sector, además los son otorgados posteriormente a la aprobación del ministerio de ambiente y del ministerio de turismo garantizando la sostenibilidad de los mismos.

Ahora bien, se ha analizado la ley de turismo y sus artículos de interés con la investigación, y para la misma se ha precisado analizar el Reglamento General de la Ley de Turismo, en donde se mencionan las directrices que la ley y los organismos reguladores del turismo deben asumir con miras a un turismo sostenible en el país, así en su título preliminar: Objeto, Ámbito, Principios y Políticas, en su artículo 3: Políticas y principios de la gestión pública, y privada del sector turístico indica:

...Las actividades turísticas en los ámbitos que, según la ley y este reglamento les corresponde a las instituciones del Estado y a las personas naturales o jurídicas privadas, serán ejercidas bajo el principio de sostenibilidad o sustentabilidad de la actividad turística. El principio de sostenibilidad se entenderá en los términos establecidos en Ley de Gestión Ambiental y en la Ley Especial para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos (Ley de turismo, 2002).

Además este reglamento en su título primero: Del Régimen Institucional, en su capítulo primero: del Ministerio de Turismo, en el Artículo 6, refiere:

De la planificación.- *Le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referenciales para los privados. La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales (Ley de turismo, 2002).*

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Nótese que el reglamento establece al ministerio de turismo la planificación como herramienta para el desarrollo sostenible del turismo, siendo la planificación de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y de referencia para la empresa privada.

1.3.4 Reglamento General de Actividades Turísticas

Dentro del contexto de la Normativa Turística en la constitución es importante analizar el documento Reglamento General de Actividades Turísticas RO N° 726: 17-12-2002, en donde están acentuados todos los reglamentos, obligaciones y sanciones que los integrantes del sector turístico deben obligatoriamente responder en el proceder de sus actividades, es así que en el marco de esta investigación se ha tomado para análisis del caso, los siguientes títulos:

En el título primero: De las Actividades Turísticas; Capítulo uno: De los alojamientos, con respecto a la sostenibilidad la ley indica en su artículo 76 lo siguiente:

Obligaciones de los administradores de alojamientos.- Quienes administren los alojamientos tendrán las siguientes obligaciones:

b) Esta categoría especial se determinará sobre la base de un proceso de certificación de sostenibilidad voluntaria a la que las personas naturales, jurídicas y comunidades legalmente reconocidas dedicadas al ecoturismo, pueden optar. Esta certificación avalará sus acciones (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

Es preciso denotar para la presente investigación que en la ley se refiere en primera instancia a la certificación que los establecimientos de alojamiento dedicados al ecoturismo pueden adoptar de manera voluntaria.



Ahora bien es preciso también analizar que dice la constitución y su reglamento en cuanto al ecoturismo, ya que es importante destacar que esta tipología turística busca preservar el medioambiente a través de la práctica del turismo, antes del análisis he creído conveniente conceptualizar el término ecoturismo de la fuente de algunos autores:

Una vez entendido el termino ecoturismo como un concepto es preciso observar que dice la constitución de su práctica, teniendo en cuenta que su gestión contribuye a mejorar la coyuntura establecida de sostenibilidad.

En el Título Quinto: Del Ecoturismo y la Sostenibilidad en el artículo 156, la constitución refiere:

Ecoturismo.- Se considera ecoturismo a la modalidad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas, previamente calificadas para tal efecto, a través de una serie determinada de actividades turísticas, en áreas naturales, que correspondan o no al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el objeto de conocer la cultura de las comunidades locales afincadas en ellas y la historia natural del ambiente que las rodea. Dichas actividades se ejercerán con las precauciones necesarias para no alterar la integridad de los ecosistemas ni la cultura local y deberán generar oportunidades económicas que permiten la conservación de dichas áreas y el desarrollo de las comunidades locales, a través de un compromiso compartido entre las comunidades, las personas naturales o jurídicas privadas involucradas, los visitantes y el Estado (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

Claramente en la constitución concuerda con la definición de los autores antes mencionados pudiendo concluir que el ecoturismo es una práctica turística que permite conocer la naturaleza y las comunidades locales, a través de la visita de turistas a las mismas.

Seguido a esto el Artículo 157 refiere acerca de las políticas permanentes de ecoturismo y principios generales, que estas serán coordinadas por el ministerio de turismo, rigiéndose a las siguientes políticas y principios generales establecidos en este artículo las mismas que tendrán el carácter de permanentes:

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

c) Formular sobre la base de una participación intersectorial y multidisciplinaria los correspondientes planes de desarrollo del sector de ecoturismo, donde se encuentren definidos:

c.1. Criterios de conservación de las áreas naturales protegidas en relación a sus respectivos planes de manejo;

c.2. Modelos de participación de las comunidades locales en el manejo y operación de las actividades de ecoturismo;

c.3. Niveles de responsabilidad de las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, con y sin finalidades de lucro; y,

c.4. Ámbito de participación de las organizaciones no gubernamentales (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

Refiriéndose en este literal a la formulación de las directrices necesarias para el correcto funcionamiento de este subsector llamado ecoturismo, así también es importante la formulación de herramientas básicas, un código de ética, promover una certificación que avale la oferta de ecoturismo, asegurar a través de estas políticas la conservación ambiental, el fortalecimiento de las comunidades para el eficiente manejo de sus recursos y el fomento del ecoturismo, son temas de suma importancia para la sostenibilidad los cuales en los siguientes literales se describen concretamente:

d) Impulsar el desarrollo y la elaboración de las herramientas administrativas que sean necesarias, tales como los registros integrales públicos de la oferta de actividades calificadas como de ecoturismo en el territorio nacional;

e) Impulsar la formulación de un Código de Ética de Ecoturismo y directrices para orientar el desarrollo de la actividad; f) Establecer la zonificación del espacio turístico nacional, para definir dentro de ellas, las áreas de manejo de ecoturismo;

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

g) Promover la certificación de la oferta de ecoturismo nacional en áreas naturales sobre la base de un compromiso con la conservación y un sentido de responsabilidad social;

i) Asegurar por medio de estas políticas de ecoturismo y los mecanismos del Ministerio de Turismo, que el ecoturismo promueva la conservación de los recursos naturales y la prevención de la contaminación ambiental los cuales son de importancia primordial para la supervivencia de las comunidades locales y para sustentar las actividades de ecoturismo;

k) Fortalecer a las comunidades locales en el establecimiento de mecanismos de manejo de los recursos naturales, de actividades de conservación y de turismo que se realizan dentro de las áreas naturales;

m) Fomentar el ecoturismo en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en función de sus planes de manejo y su desarrollo. La ejecución de las actividades relacionadas con el ecoturismo en el Ecuador, corresponden al sector privado por medio de las personas naturales, jurídicas y comunidades legalmente reconocidas dedicadas a esta actividad, según se encuentra determinado en las leyes correspondientes, reglamentos específicos, normas técnicas y en este reglamento (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

La constitución ha dictaminado en sus artículos como debe impulsarse y gestionarse el ecoturismo, para este caso como herramienta del fomento de la sostenibilidad en el turismo, es así también preciso observar en este mismo sentido el papel que juega el gobierno en la regulación y coordinación de dichas herramientas, para lo que se ha visto conveniente referir los siguientes artículos:

Art. 164.- Funciones especializadas del Ministerio de Turismo.- En materia de ecoturismo, corresponde al Ministerio de Turismo: a) La determinación de las modalidades de ecoturismo permitidas; b) La clasificación y categorización de la correspondiente actividad; c) La vigilancia y control de la calidad de la actividad o el servicio que se preste sobre la base de las normas técnicas establecidas según lo determinan los instrumentos legales correspondientes; d) Velar por el cumplimiento de

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

este reglamento; e) El seguimiento a la política nacional de ecoturismo; f) La formulación y expedición de un capítulo especializado relacionado con ecoturismo dentro de la planificación general del desarrollo turístico; g) La determinación de las áreas dentro de las que se pueden realizar actividades de ecoturismo. Si dichas áreas están dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas se deberá coordinar con el Ministerio del Ambiente; h) La incorporación de un procedimiento administrativo de apoyo a las iniciativas de i) Establecer las normas técnicas a las que se sujetarán las instituciones del Estado, las personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas en el ejercicio de actividades turísticas dentro de la modalidad de ecoturismo; y, j) Las demás establecidas en este reglamento y las que se establezcan en otros instrumentos que correspondan (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

Bajo esta normativa el estado a través del Ministerio de Turismo, categoriza como especial a los emprendimientos de ecoturismo que cumplan con las estipulaciones y requisitos necesarios para la práctica de esta tipología turística, la misma que es determinada sobre un proceso de certificación voluntaria, la cual avalará sus acciones ambientales, sociales y económicas que garanticen la sostenibilidad de su práctica turística, así obteniendo beneficios en la publicidad a nivel de país y los establecidos en la Ley Especial de Desarrollo Turístico, para mayor comprensión a continuación se presentan los siguientes artículos:

Art. 168.- Categoría especial.- El Ministerio de Turismo establecerá la categoría adicional especial de "Empresa de Ecoturismo" dentro de sus normativas reglamentarias para la clasificación de establecimientos. Se llama empresa de ecoturismo a la persona natural, jurídica o comunidad legalmente reconocida que desarrolle actividades de ecoturismo, reconocida como tal por las autoridades correspondientes. Esta categoría especial se determinará sobre la base de un proceso de certificación de sostenibilidad voluntaria a la que las personas naturales, jurídicas y comunidades legalmente reconocidas dedicadas al ecoturismo, pueden optar. Esta certificación avalará sus acciones (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Art. 169.- Procedimiento para obtener la categoría especial.- Las empresas dedicadas a ejercer actividades vinculadas con el ecoturismo podrán acceder a la categoría especial de "Empresa de Ecoturismo". Quienes deseen obtener dicha categoría, solicitarán la certificación de sostenibilidad al momento de obtener su registro o actualizarlo, en el caso de establecimientos nuevos o existentes, respectivamente. La certificación de sostenibilidad es un mecanismo de evaluación de empresas turísticas en el territorio nacional, diseñada como un marco que asegure que las actividades de turismo sostenible cumplan normas ambientales, sociales y económicas respecto al manejo de los recursos naturales y culturales y de los respectivos impactos. Esta certificación de sostenibilidad voluntaria, implica un reconocimiento al manejo desplegado por las empresas en lo relativo a la conservación de la biodiversidad y prevención y control de la contaminación ambiental.

Art. 170.- Normas para la certificación.- Para efectos de la certificación, el Ministerio de Turismo elaborará las respectivas normas técnicas de calidad y escogerá los métodos y mecanismos de certificación más idóneos.

El Ministerio de Turismo, una vez verificado su cumplimiento, procederá a otorgar la distinción de "Empresa de Ecoturismo".

Art. 172.- Beneficios.- Las empresas de ecoturismo certificadas, se sujetarán al siguiente régimen de beneficios: a) Acceso directo a los beneficios establecidos en la Ley Especial de Desarrollo Turístico; y, b) Preferencia dentro de la planificación promocional del país, que efectúa el Ministerio de Turismo (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

Dentro de este proceso es competencia del Ministerio de Turismo elaborar las normativas de calidad para el ecoturismo, bajo el marco que los siguientes artículos refieren:

Art. 173.- Competencia y requisitos generales.- Le corresponde al Ministerio de Turismo, a través de acuerdo ministerial, el establecimiento de las normas técnicas de calidad de las actividades turísticas bajo la modalidad de ecoturismo. Tales normas técnicas deberán ser debida y técnicamente fundamentadas.

Art. 174.- Procedimiento para la expedición de las normas técnicas.- Las normas técnicas a las que hace referencia este capítulo, podrán ser propuestas por cualquiera



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de los actores del sector turístico interesado, formalmente reconocido. Le corresponde al Ministerio de Turismo, a través del órgano administrativo correspondiente, patrocinar los procesos de consulta, búsqueda de consensos y publicidad de las normas en mención, a través de la constitución de mesas de diálogo organizadas previa la convocatoria pública de los actores interesados. En caso de no existir coincidencia de criterios, le corresponde al Ministerio de Turismo, adoptar la decisión que crea conveniente para los intereses del desarrollo del sector.

Una vez analizado el Reglamento General de Actividades Turísticas, y más específicamente la normativa de ecoturismo, se puede concluir en primer lugar que dicha normativa obedece a las estrategias de sostenibilidad del Plan del Buen Vivir, como un modelo de nuevo desarrollo en el país, y en segundo lugar, el ecoturismo se contempla como una gran herramienta para la oferta turística nacional, de sostenibilidad en sus acciones, gozando de beneficios representativos por adquirir esta categoría, especial.

1.3.5 Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador “Plandetur 2020”

El PLANDETUR 2020 plantea el reto de orientar la política sectorial con horizonte al 2020 sobre la base de un acuerdo internacional en el cual la gran mayoría de los estados del planeta han reconocido la necesidad de aunar esfuerzos para un desarrollo sostenible y que ahora tiene la oportunidad de sentar las bases para un turismo sostenible en nuestro país buscando potenciar en los próximos trece años un desarrollo integral con visión sectorial para lograr un desarrollo humano en armonía con la naturaleza y con una base institucional sólida.

Así las políticas del Estado Ecuatoriano para el desarrollo del turismo sostenible representan líneas de acción para la gestión interinstitucional buscando dinamizar la economía nacional en torno a la actividad turística, mediante el funcionamiento coordinado entre los actores públicos, privado y

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



comunitario a través de una gestión descentralizada y desconcentrada eficiente mejorando la competitividad del sistema turístico con productos y servicios sostenibles de calidad con valor agregado, optimizando las oportunidades que genera el turismo para la mejora en la calidad de vida de los residentes. Ello implica la formación y capacitación del recurso humano para la sensibilización, valoración y conservación del patrimonio turístico nacional, cultural y natural basado en la aplicación de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. Estas se constituyen, en unan herramienta que facilita a las empresas grandes, medianas y pequeñas adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible (Ministerio de Turismo, http://www.elaustroenlosandes.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=409&Itemid=99).

El Plandetur es un instrumento base para la planificación de la actividad turística en el Ecuador en donde se centra la idea de posicionar al destino Ecuador, como como referente del turismo sostenible a nivel mundial. Para la presente investigación se ha elaborado una entrevista al Ing. Iván Cabrera, Jefe de Planificación del Ministerio de Turismo Gerencia del Austro el cual nos indica:

El Plan contempla 22 programas y un total de 74 proyectos, de los cuales analizaremos los de mayor relevancia con el tema de la sostenibilidad en la actividad turística ecuatoriana, tema central de esta investigación.

Dentro de los objetivos macro del Plandetur podemos citar los siguientes:

Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.

Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada (Plandetur 2020, 2000).

Resumiendo los mismos podemos concluir que el Plandetur, tiene como objeto dinamizar la práctica del turismo sostenible, generando un proceso orientador de coordinación multisectorial, creando las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía, bajo principios de equidad, sostenibilidad, competitividad, insertando dicha práctica como política de estado para la planificación eficaz y eficiente del turismo en el Ecuador.

Cuando hablamos de competitividad, según el entrevistado Cabrera, nos indica claramente la diferencia entre ser competencia de países modelos de turismo sostenible como Costa Rica, y la competitividad que nuestro país tiene como objetivo.

La competencia viene determinada por objetivo de ganar, mientras que la competitividad tiene como enfoque la calidad, es decir, Ecuador apuesta por convertirse en modelo de turismo sostenible del mundo, mejorando sus procesos, sus normativas, competencias, mercados a través de la gestión de la calidad como recurso clave.

Dentro de los objetivos generales del Plandetur 2020, es importante destacar:

Atraer una demanda turística internacional selectiva, consciente de la sostenibilidad y con mayor disposición al gasto turístico por su estancia, así como una demanda turística nacional amplia y abierta a todos los sectores de la población que ejerce el ocio como un derecho (Plandetur 2020, 2000).

La visión de Ecuador entonces es ganar cada día más el mercado del turista consiente, del turista verde como se lo puede llamar, aquel turista que por cierto es un turista que busca calidad, experiencia, aventura y aprendizaje, el

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



mismo que a conciencia paga por los servicios que en su destino satisfagan dichas necesidades.

Para la culminación de estos objetivos dentro del plan se contempla estrategias que permitan dirigir la sinergia de todo este proceso contemplado en este documento, estrategias que posicionen al país como sostenible desde la óptica de la gestión y la oferta del turismo, entre las que destacamos:

3. Transformación del sistema turístico ecuatoriano hacia el turismo sostenible, de forma integral y pionera a través de un proceso gradual de inclusión de criterios de sostenibilidad en sus actividades y a todo nivel, que fortalezcan el patrimonio social y natural.

4. Instrumentalización de la actividad turística para contribuir en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, que permita extender los beneficios de la actividad a las empresas, comunidades e instituciones turísticas y relacionadas, y a la sociedad ecuatoriana para el disfrute de la recreación y el turismo social; con la integración de productos y servicios locales en la cadena de valor del turismo, fomento de la equidad de género, la reducción de la pobreza, la conservación del patrimonio natural y cultural, y para , la generación de sinergias para la sostenibilidad (Plandetur 2020, 2000).

Observando así que estas estrategias obedecen a un proceso de cambio en el paradigma tradicional de la actividad turística, respondiendo al proceso de necesidad global por la sostenibilidad.

Para la correcta consecución de éstas estrategias dentro del Plandetur 2020 se encuentran una serie de programas los mismos que a su vez contienen proyectos contemplados en cierto tiempo y con un monto de dinero como costo de su ejecución, a continuación se presenta un análisis de los programas con sus respectivos proyectos que infieren de manera directa en el tema base de esta investigación que es la sostenibilidad.

Tras una sistematización del total de proyectos se considera que los siguientes son de mayor relevancia para nuestra investigación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Desarrollo y Consolidación de la Normativa de Turismo Sostenible
- ✓ Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible
- ✓ Responsabilidad Social Corporativa

3.3.5.1 Programa Desarrollo y consolidación de la Normativa de Turismo Sostenible

Este Programa ha sido solicitado por unanimidad por todos los actores consultados en el proceso del PLANDETUR 2020, debido a que a falta de éste, el desarrollo del Turismo en Ecuador será incierto y caótico, pues la Legislación Turística ecuatoriana es incompleta y desactualizada. La Ley de Turismo se expidió en el mes de Diciembre de 2002 y se ha reglamentado parcialmente, lamentablemente sin éxito debido a varios factores, entre ellos la oposición de algunos sectores, o la falta de decisión de los gobiernos en poner en funcionamiento la Ley que hoy se aplica de forma incompleta. Así, es necesario que se reforme el Reglamento General a la Ley, y se construyan los Reglamentos específicos por cada actividad, las normas técnicas de aplicación, y algunos instrumentos específicos para que puedan ordenarse ciertos procesos como el de descentralización (Plandetur 2020, 2000).

Es así que de esta petición sale como resultado la necesidad de adoptar este programa del cual sus objetivos estratégicos son:

- Mediante un proceso técnico legal y con participación de los interesados, expedir:
 - ✓ Normativa Secundaria del turismo en Ecuador
 - ✓ Normativa por actividades turísticas de Ecuador.
 - ✓ Normativa por líneas de producto turístico de Ecuador.
 - ✓ Normas técnicas por actividad y líneas de producto turístico.
- Lograr la inclusión en estos reglamentos las normas de mejores prácticas ambientales, culturales, económicas, y sociales y de ética empresarial que faciliten y superen el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- Mediante la normativa, lograr la aplicación y el restablecimiento de los incentivos tributarios a la inversión establecidos en la Ley.

Así teniendo claros estos objetivos se han propuesto los siguientes proyectos:

Proyecto	Fecha de Inicio del Proyecto	Duración (años)
Normativas por Actividades Turísticas	2008	4
Normativas por líneas de producto	2009	4
Seguridad Jurídica	2010	2
Monto total del Programa		U\$D 580,000

Figura: 31

Título: Proyectos del Programa Desarrollo y consolidación de la Normativa de Turismo Sostenible.

Autor: Ministerio del Ambiente

Fuente: Plandetur 2020

Fecha: Enero 2012

3.3.5.2 Programa Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible

Las normas de calidad para la prestación de servicios son exigentes en un mercado tan competitivo como es el turístico, lo que exige que el sector laboral deba capacitarse y profesionalizarse en un adecuado desarrollo de capacidades de sus recursos humanos. Para impulsar el modelo de desarrollo de turismo sostenible, esta exigencia se convierte en una necesidad urgente, debido a la generalizada baja calidad del servicio turístico en los destinos y establecimientos turísticos del país, por la carencia de recursos humanos debidamente capacitados en aspectos que consideren la sostenibilidad como fundamento de las actividades (Plandetur 2020, 2000).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Este programa obedece a la necesidad imperante de servicio de calidad y Know How⁹, en el cual el talento humano de las instituciones sean estas públicas, privadas o comunitarias debe saber superar la percepción que el cliente tiene por el servicio, y por otro lado el saber como hacerlo, es decir profesionalizar, tecnificar y estandarizar los procesos en turismo para tener como resultados servicios de calidad.

Dentro de los objetivos planteados para este programa se encuentran:

- 1. Desarrollar un sistema para el desarrollo de las capacidades de recursos humanos para el turismo sostenible, impulsando la certificación por competencias laborales, como base para la capacitación.*
- 2. Establecer mecanismos de satisfacción por competencias laborales y necesidades de capacitación en el sector de servidores turísticos, de acuerdo a las exigencias de la demanda del mercado turístico.*
- 3. Mejorar la competitividad y sostenibilidad del turismo comunitario a través de la consolidación de las capacidades de los recursos humanos en los niveles técnico-operacionales y de gestión (Plandetur 2020, 2000).*

⁹ Know How: término utilizado en la estrategia empresarial, en español “saber cómo hacer”.



Para la consecución de estos objetivos se plantean los siguientes proyectos:

Proyecto	Fecha de Inicio del Proyecto	Duración (años)
Desarrollo de Planes de Capacitación Técnica para Prestadores de Servicios Turísticos	2008	4 años periódicamente
Complemento a la Educación Formal para Personal Técnico y Administrativo del sector Turístico	2008	2 años, se repite en períodos bianuales
Monto total del Programa U\$D 2.225.000,00		

Figura: 32

Título: Proyectos del Programa Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible.

Autor: Ministerio de Turismo

Fuente: Plandetur 2020

Fecha: Enero 2012

3.3.5.3 Programa Responsabilidad Social Corporativa

El Programa de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible liderado por ASEC y Rainforest Alliance constituye un punto de partida importante para un programa más integral con mayor cobertura para mejorar la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector con un enfoque de cadenas de valor que logre evidenciar los beneficios económicos, socioculturales y ambientales en las actividades directa e indirectamente relacionadas. Para viabilizar esta propuesta es necesario el fortalecimiento de medidas que faciliten el cumplimiento de la normativa existente y la creación de nueva normativa que se considera en el macro programa de gobernanza, el apoyo a la ejecución de los planes piloto de buenas prácticas de la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) con Rainforest Alliance entorno a cadenas de valor identificadas que amplíen su ámbito de influencia; el establecimiento de un modelo de Responsabilidad Social Corporativa, así como la aplicación de prácticas ancestrales de las comunidades tradicionales de Ecuador, en la medida en que favorezcan a la sostenibilidad (Plandetur 2020, 2000).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Existe interés en el sector en desarrollar un modelo que guíe este tipo de iniciativas y la promoción de certificaciones basadas en esquemas de buenas prácticas de turismo sostenible, de gestión ambiental, de responsabilidad social, y de prácticas ancestrales de las comunidades del Ecuador.

Se ha cuenta con un acuerdo entre FENACAPTUR¹⁰, el MINTUR y la organización no gubernamental CARE para desarrollar iniciativas en alojamiento, operaciones, transporte turístico y las sedes de los gremios turísticos. El alcance del PLANDETUR 2020 se complementa considerando actividades relacionadas con la generación de insumos como productos agropecuarios, productos de limpieza, equipos para la realización de actividades turísticas, energía, agua y el manejo de desechos. Así como la aplicación del modelo adaptado al Ministerio de Turismo y a sus oficinas regionales (Plandetur 2020, 2000).

La responsabilidad social corporativa es un elemento esencial en los mercados globales actuales, donde el consumidor se interesa por todos los procesos utilizados por las empresas para sus productos y servicios, convirtiéndose en factor determinante en la decisión de compra de los clientes (Kepler, 2009).

Nuestra oferta turística ha manejado por años un paradigma empresarial basado en la práctica empírica de sus sistemas corporativos a base de experiencias e intuición en el desempeño de sus empresas en el trade turístico, así como la miopía empresarial manejada por sus administradores, quienes no han logrado desarrollar sistemas de mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios y la cadena de valor de los mismos.

Asimismo, se cuenta ya con el esquema Smart Voyager como certificación ecuatoriana de buenas prácticas en turismo reconocido como pionero por la UNESCO; las intervenciones en playas con el esquema de Banderas Azules y existe una iniciativa por parte del sector de turismo comunitario para iniciar un proceso de desarrollo de certificación de prácticas ancestrales de aplicación para el turismo. En este sentido,

¹⁰ FENACAPTUR: Federación de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

debe hacerse notar que el desarrollo de certificaciones de prácticas ancestrales de las comunidades ecuatorianas, además de reforzar la identidad nacional de las comunidades y del país en su conjunto, aportarían un valor agregado de diferenciación con respecto a otros destinos de turismo sostenible bajo el principio de respeto a sus conocimientos y prácticas, muy difícil de emular o alcanzar en competitividad. Estos modelos y certificaciones se orientarán a una incidencia regional y deberán responder a la demanda creciente por actividades turísticas responsables (Plandetur 2020, 2000).

Es así que este programa persigue los siguientes objetivos:

Fortaleza la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector turístico mediante la implementación de mecanismos técnicos e incentivos para las prácticas de turismo sostenible y responsabilidad social corporativa que incorporan conocimientos ancestrales (Plandetur 2020, 2000).

El plan presenta los siguientes proyectos para obtener los resultados planteados para este proyecto:

Proyecto	Fecha de Inicio del Proyecto	Duración (años)
Modelo de 2008 responsabilidad social corporativa en turismo.		Permanente
	Monto total del Programa	USD 6.300.00

Figura 33

Título: Proyectos del Programa Responsabilidad Social Corporativa

Autor: Ministerio de Turismo

Fuente: Plandetur 2020

Fecha: Enero 2012

Después de haber analizado los temas más relevantes con respecto al tema de análisis de la investigación, podemos concluir que el Plandetur 2020, busca posicionar al Ecuador como destino sostenible competitivo, además en temas

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



de sostenibilidad se han identificado tres programas específicos en este campo, que contemplan un total de seis proyectos con un monto aproximado de U\$D 9.105.000 dólares americanos, los cuales tienen como puntos focales la normativa turística basada en la calidad, la gestión del talento humano y la responsabilidad social corporativa, como ejes bases del fortalecimiento de la oferta turística en el Ecuador.

1.3.6 Ley Especial para la provincia de Galápagos

En los capítulos siguientes la investigación se centrará en el desarrollo de la marca de sostenibilidad turística Smart Voyager, la misma que en su programa Smart Voyager Agua tiene mucha incidencia en las Islas Galápagos, debido a la importancia de estas islas y su potencial atractivo turístico a nivel mundial, en donde se han establecido embarcaciones turísticas: yates, cruceros etc., que han accedido a la certificación de manera voluntaria en respuesta a la necesidad de conservación de las islas y su ecosistema.

En este contexto es preciso analizar la Ley especial para la provincia de Galápagos, Ley No. 67. RO¹¹/ 278 de 18 de Marzo de 1998, calificada con jerarquía y carácter de Ley Orgánica, dado por Resolución Legislativa No. 22-058, publicada en Registro Oficial 280 de 8 de Marzo del 2001.

La Ley de Régimen Especial para la Conservación y el Desarrollo Sustentable de la provincia de Galápagos, establece el régimen jurídico administrativo al que se someten los organismos del régimen seccional dependiente y del régimen seccional autónomo, en lo pertinente; los asentamientos humanos y sus actividades, relacionadas como salud, educación, saneamiento y servicios básicos, entre otros; las actividades de conservación y desarrollo sustentable de la provincia de Galápagos y el área que constituye la Reserva Marina de Galápagos (Ley especial para la provincia de Galápagos, 2001).

¹¹ RO: Registro Oficial



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El Artículo dos de la presente ley refiere siete normas básicas para el establecimiento de políticas y la planificación de la provincia de galápagos, los cuales son:

Las actividades de establecimiento de políticas, planificación y ejecución de obras públicas y privadas en la provincia de Galápagos y el área que constituye la Reserva Marina de Galápagos, se regirán por los siguientes principios:

- 1. El mantenimiento de los sistemas ecológicos y de la biodiversidad de la provincia de Galápagos, especialmente la nativa y la endémica, permitiendo a la vez la continuación de los procesos evolutivos de esos sistemas bajo una mínima interferencia humana, tomando en cuenta, particularmente el aislamiento genético entre las islas, y entre las islas y el continente;*
- 2. El desarrollo sustentable y controlado en el marco de la capacidad de soporte de los ecosistemas de la provincia de Galápagos;*
- 3. La participación privilegiada de la comunidad local en las actividades de desarrollo y el aprovechamiento económico sustentable de los ecosistemas de las islas, a base de la incorporación de modelos especiales de producción, educación, capacitación y empleo;*
- 4. La reducción de los riesgos de introducción de enfermedades, pestes, especie de plantas y animales exógenos a la provincia de Galápagos;*
- 5. La calidad de vida del residente de la provincia de Galápagos debe corresponder a las características excepcionales del Patrimonio de la Humanidad;*
- 6. El reconocimiento de las interacciones existente entre las zonas, habitadas y las áreas protegidas terrestres y marinas y, por lo tanto, la necesidad de su manejo integrado; y,*
- 7. El principio precautelatorio en la ejecución de obras y actividades que pudieren atentar contra el medio ambiente o los ecosistemas isleños.*

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los cuerpos normativos que se deriven de esta Ley incluirán los requerimientos científicos y técnicos que aseguren la protección ambiental, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo sustentable (Ley especial para la provincia de Galápagos, 2001).

Esta normativa en su capítulo segundo: De la Actividad Turística, en el artículo 45: Turismo y conservación, refiere:

El turismo permitido en la provincia de Galápagos se basará en el principio de Turismo de Naturaleza y tendrá como destinos el Parque Nacional, la Reserva Marina y los centros poblados de la provincia de Galápagos. Estará sujeto a modalidades de operación compatibles con los principios de conservación establecidos en esta Ley. Además, a las normas contenidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico, Ley Forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre, a sus Reglamentos Generales, Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas y a los planes de manejo vigentes (Ley especial para la provincia de Galápagos, 2001).

Así también en su artículo 46 refiere al Ministerio de Turismo como regulador de la actividad turística de la siguiente manera:

Dentro del Parque Nacional Galápagos y Reserva Marina de la provincia de Galápagos, le compete al Ministerio de Turismo normar los niveles mínimos en la calidad de servicios turísticos y las demás atribuciones que conforme a la Ley Especial de Desarrollo Turístico tiene en el otorgamiento de beneficios, regulación y control de prestación del servicio respecto del usuario (Ley especial para la provincia de Galápagos, 2001).

Seguido a este punto en el artículo 47 indica sobre los permisos de operación de lo cual indica:

Los usos turísticos en el Parque Nacional Galápagos y Reserva Marina de la provincia de Galápagos, estarán reservados a operadores y armadores que hayan obtenido las autorizaciones expedidas por el INEFAN, de conformidad con el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas y los Planes de Manejo. En este Reglamento Especial se hará constar el sistema unificado de autorizaciones de operación turística para la provincia de Galápagos.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los derechos representados en dichas autorizaciones o permisos de operación turística no podrán ser transferidos sino solo a residentes permanentes (Ley especial para la provincia de Galápagos, 2001).

Tras haber finalizado el desarrollo de este primer capítulo de la investigación, se puede observar que lo contenido en el mismo responde a la primera hipótesis: Al elaborar un inventario de las operaciones certificadas por Smart Voyager se establecerá el número exacto de empresas, destinos turísticos acreditados por la eco marca. teniendo en cuenta que el presente capítulo a manera de preámbulo realiza un análisis de la evolución de la implementación de este nuevo paradigma llamado sostenibilidad en la gestión del turismo, así identificando que la sostenibilidad y el trabajo integrado de las diferentes organizaciones las cuales se ven ligadas a la certificación Smart Voyager, buscan posicionar al Ecuador como un destino turístico sostenible en el mercado mundial, respondiendo a esa nueva generación de turistas más responsables y más comprometidos con el ambiente, las personas y su cultura.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II

Certificación Turística Smart Voyager

Introducción

La sostenibilidad turística ha tomado auge en los últimos años, debido a que la industria del turismo ha sido ya considerada como una actividad que en su operación crea impactos en el destino en el que se realiza. Dichos impactos afectan en consecuencia a la cultura, la naturaleza, el paisaje y formas de vida, deteriorando poco a poco los destinos turísticos a nivel mundial.

Dentro de las necesidades de sostenibilidad a nivel general para el desarrollo de la humanidad, la industria del turismo también contempla en dichos procesos establecer normativas, manuales de buenas prácticas, y certificaciones que motiven a los empresarios a tener conciencia en su operación, sin dejar de lado la rentabilidad.

De esta manera nacen las certificaciones en turismo, desde la necesidad de apostar por un turismo más limpio y más consciente con el ambiente, estableciendo parámetros e indicadores que las empresas deben seguir para lograr su acreditación, la misma que viene acompañada de una marca ecoamigable, que crea un distintivo a nivel mundial, dentro de la tendencia del nuevo perfil de turista, consciente, ecologista e informado.

El presente capítulo se centra en el tema específico de analizar la marca de sostenibilidad turística Smart Voyager y su desempeño en la actividad turística del Ecuador, es así que se ha considerado exponer a manera de preámbulo conceptos, observaciones y antecedentes acerca de las certificaciones y más específicamente de las certificaciones turísticas, para poder construir un concepto fundamentado y dotar de elementos para el entendimiento y análisis el tema principal de la investigación.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.1 Certificación

La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumpla con ciertos parámetros, dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo entre ellos la calidad y la sostenibilidad en todas las operaciones turísticas, como también en el de ecoturismo, así como del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior. (Amos Bien, 2010).

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

2.1.1 Historia de la certificación

El impulso por la certificación ambiental tuvo inicio con la Cumbre de la Tierra de las Naciones Unidas, en 1992. Entre los muchos resultados de este evento está la “Agenda 21”, que hace un llamado a la responsabilidad social y ambiental de todos los sectores de la sociedad en el mundo, incluyendo a los gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas. Poco después de esto, se empezaron a crear galardones, premios y sistemas de certificación en agricultura y empresas, incluyendo bananos, flores, pescados, madera y café. En 1996 se publicó el estándar genérico ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental y se hizo popular como un sistema de certificación ambiental universal, a pesar de sus serias limitaciones (Toth, 2000).

A partir del año 2000, ha habido una gradual afirmación de que los programas de certificación no han considerado dentro de sí aspectos socioculturales, mientras que los sistemas de certificación del área social y laboral no han



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tomado en cuenta los factores ambientales, así en algunas áreas como la agricultura orgánica, ha llevado a la cooperación entre programas de certificación social y ambiental.

La certificación en turismo, ha tenido una evolución diferente: la certificación de la calidad expresada en la categorización por medio de estrellas que ha existido por décadas, mientras que la certificación ambiental en turismo es relativamente nueva y solo existe desde 1987. Aproximadamente a partir del año 1996 se han agregado aspectos sociales y culturales en las Américas y después del 2000 en Europa.

En el turismo, la certificación tiene una larga historia. La “American Automobile Association” (AAA), el sistema de Mobil de cinco estrellas en los Estados Unidos, las guías Michelin en Europa y el sistema mundial de cinco estrellas para la calidad de los hoteles, han existido durante la mayor parte del siglo XX. Tradicionalmente, estos sistemas han medido la calidad del producto turístico (normalmente hospedaje y restaurantes), así como algunos aspectos de la salud, la higiene y la seguridad.



Figura: 34

Título: Logo American Automobile Association (AAA)

Autor: Anónimo

Fuente: www.aaa.com

Fecha: Abril 2012



Figura: 35

Título: Logo Michelin Guide

Autor: Anónimo

Fuente: www.michelin.com

Fecha: Abril 2012

En muchas partes del mundo ha generado que muchos de estos lugares pierdan su posición en el mercado, desde la perspectiva de calidad y

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



conservación percibido y exigido por el nuevo tipo de turista, dando como resultado que algunos líderes de la industria turística comiencen a promover la triple rentabilidad¹² de la sostenibilidad como una práctica de negocios recomendada.

La certificación ambiental de servicios turísticos empezó en Europa con la Campaña de Bandera Azul para las playas de Dinamarca, en 1987 (ahora a nivel global). Al año siguiente Austria estableció la etiqueta “Silberdistel” para hospedajes y restaurantes en Kleinwalsertal. Según un estudio ECOTRANS realizado para la Organización Mundial del Turismo, en la década entre la “Cumbre de la Tierra” celebrada en 1992 y el Año Internacional del Ecoturismo celebrado en el 2002, se desarrollaron más de 60 programas de certificación de turismo ambiental. La mayoría estaban radicados en Europa, pocos tomaban en cuenta factores socioculturales y todos eran voluntarios. Solo tres de los programas del estudio certificaban el ecoturismo. La gran mayoría de los programas evaluaban solamente el alojamiento en su gran mayoría como se puede apreciar en la figura 36, aunque algunos certificaban todos los sectores y aspectos del turismo. Para el 2007 se desarrollaron al menos 80 programas, aunque muchos de los más pequeños han dejado de otorgar certificaciones a nuevas empresas.

¹² **Triple Rentabilidad:** “Donde una compañía analiza los efectos sociales, ambientales y económicos de su desempeño sobre el entorno más amplio, comienza a mejorar su desempeño e informa públicamente sobre su progreso”. (Elkington, 1997).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

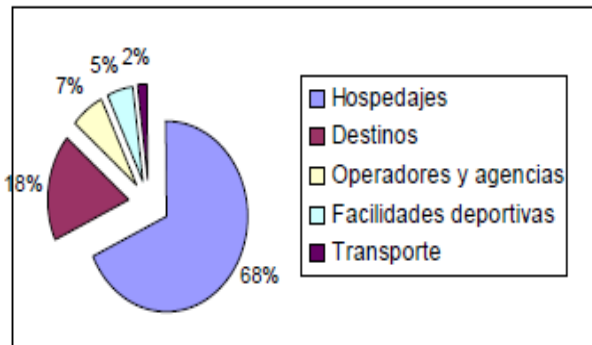


Figura: 36

Título: Sectores de la industria turística con certificación

Autor: Organización Mundial de Turismo

Fuente: WTO, Voluntary Initiatives

Fecha: Enero 2002

Conscientes de los peligros de la proliferación descontrolada – confusión de los consumidores, falta de reconocimiento de marcas y estándares sumamente diversos - en el año 2000 se reunieron representantes de la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo en Mohonk Mountain House (un hotel de turismo sostenible de 120 años en las montañas de Nueva York), para empezar a desarrollar un lenguaje común y estándares mínimos comunes. En esta conferencia se elaboró el Acuerdo de Mohonk¹³, un consenso informal entre los programas sobre los estándares mínimos para otorgar certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo, así como para establecer una distinción clara entre estos tipos de turismo.



Figura: 37

Título: Logo Mountain House

Autor: Anónimo

Fuente: www.mohonk.com

Fecha: Abril 2012

¹³ Acuerdo de Mohok: Véase Anexo 6, Pagina 223

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Después de esto, se estableció un esfuerzo formal, un estudio de factibilidad llamado Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC, siglas en inglés). En todo el mundo se llevaron a cabo talleres de consulta, con la contribución de sectores interesados mediante listas de servidores electrónicos, cuestionarios y comunicación directa con más de 1000 organizaciones y profesionales de 26 países. Entre muchas otras cosas el estudio recomendaba el establecimiento de estándares mínimos para la certificación del turismo sostenible, que eventualmente sería garantizado por un organismo de acreditación que, de hecho, certificaría a los certificadores.

Entre los resultados concretos están el establecimiento de estándares armonizados en Europa (el estándar VISIT¹⁴) y en las Américas (el criterio de línea base para la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas). Los programas miembro siguen un conjunto de estándares mínimos convenidos.

El movimiento para establecer el STSC como un órgano de acreditación se reforzó en el 2005, a partir del 2007 se está poniendo en marcha un esfuerzo para constituir formalmente este organismo.

Como consecuencia de estas actividades y estudios, los nuevos programas de certificación turística y los existentes han empezado a tomar en cuenta todos los aspectos de la sostenibilidad: el ambiental, el social, el cultural y el económico llamado triple rentabilidad.

En un estudio publicado en el 2002, la Organización Mundial del Turismo identificó más de 60 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo. Unos cuantos programas operan a nivel mundial, algunos son regionales y la mayoría son nacionales o locales. Hay varios estudios que comparan los programas de certificación, con el fin de determinar cómo difieren entre sí y en qué pueden mejorarse

¹⁴ Estándar VISIT: Véase Anexo 7, Pagina 230



2.1.2 Importancia de la certificación turística

La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen aseveraciones vacías, esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

La certificación no es un fin en sí misma. Es una de varias herramientas para motivar a las empresas y a otros a mejorar su desempeño ambiental, social y económico, al tiempo que las recompensa por hacerlo. Estas recompensas algunas veces son tangibles y otras no.

2.1.3 Beneficios de la certificación turística

A continuación se describen los beneficios que las certificaciones turísticas generan para las empresas, los gobiernos, el ambiente y las comunidades locales.

2.1.3.1 Beneficios para las empresas

La certificación ayuda a las empresas a mejorar y experimentar un proceso de certificación formativo, enseñando los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y a centrar su atención en los cambios que necesitaban hacer en sus empresas. Una empresa que funciona mejor tiende a ser más eficiente y atraer más clientes.

La certificación tiende a reducir los costos de operación. Esto se ha encontrado en casi cada tipo de certificación empresarial. En el turismo, se ha demostrado dramáticamente el descenso de los costos en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir la calidad del servicio.

El proceso de implementar la certificación de turismo sostenible con frecuencia está acompañado de un acceso más fácil a asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nueva tecnología: se educa a la empresa sobre estas tecnologías, a la vez que se hace más probable que los donantes e instituciones financieras ofrezcan financiamiento a bajo costo.

AUTOR:



Potencialmente, la certificación puede proporcionar una ventaja de mercadeo a las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles. Esto ha ocurrido en otras industrias, tales como alimentos orgánicos, productos de madera, ropa, vino, etc.

2.1.3.2 Beneficios para los gobiernos

La certificación ayuda a los gobiernos a proteger sus nichos de mercado como destinos de ecoturismo o turismo sostenible, especialmente cuando la credibilidad del destino se ve amenazada por el Greenwashing o lavado verde¹⁵.

La certificación eleva los estándares de la industria en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social, además crea una baja en los costos regulatorios de la protección ambiental.

Al requerir que haya beneficios económicos para las comunidades, la certificación puede ayudar a reducir la pobreza, especialmente en áreas rurales.

2.1.3.3 Beneficios para el ambiente y las comunidades locales

Finalmente, la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo protege tanto al ambiente como a la estructura social y económica de las comunidades locales que se encuentran cerca de las empresas certificadas.

La certificación requiere que las empresas protejan el ambiente y que le causen poco o ningún daño, requiere también que las empresas respeten la cultura local y que le brinden beneficios económicos y sociales reales.

¹⁵ Greenwashing es un término usado para describir la práctica de ciertas compañías, al darle un giro a la presentación de sus productos y/o servicios para hacerlos ver como respetuosos del medio ambiente. No obstante, este giro es meramente de forma y no de fondo por lo que se convierte en un uso engañoso de la comercialización verde (Chamorro, 2001).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cuando la empresa es económicamente sostenible y ofrece calidad de servicio para garantizar esto, es probable que continúe ofreciendo beneficios a largo plazo.

2.2 Smart Voyager



Figura: 38

Título: Sello de certificación Smart Voyager

Autor: Smart Voyager

Fuente: Smart Voyager

Fecha: Abril 2012

Es una iniciativa privada y única que identifica a las empresas de turismo que manejan un modelo de sostenibilidad, a través de una norma creada por la organización no gubernamental “Conservación y Desarrollo”, la misma que expresa: protección a la vida silvestre y el entorno natural, mejores condiciones de vida para los habitantes de las zonas turísticas y de los empleados relacionados a la operación, equipos turísticos capacitados en el tema socio ambiental.

En la actualidad, esta certificación creada por la organización Conservación & Desarrollo (C&D), es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas.

Smart Voyager, contempla rigurosas normas ambientales, sociales y de seguridad; que al ser cumplidas, garantiza una disminución en los impactos ambientales que pueden generar una operación turística. También asegura

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



beneficios directos a las poblaciones locales y a la tripulación, y una participación segura y activa del turista en la conservación de los recursos naturales (Smart Voyager, <http://www.smartvoyager.org>).

2.2.1 Antecedentes de la certificación de sostenibilidad turística en el Ecuador

El programa Smart Voyager se formó con la colaboración de Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística.

En Ecuador, "Smart Voyager" constituye una iniciativa privada y única que identifica a las empresas de turismo que manejan un modelo de sostenibilidad, a través de una norma creada por la organización no gubernamental Conservación y Desarrollo en el año 2000 para evaluar las operaciones en Galápagos (Smart Voyager Agua).

Posteriormente en el año 2003 la certificación se amplió a las operaciones continentales (Smart Voyager Tierra), hoteles, lodge, operaciones comunitarias y más recientemente, se añadió la modalidad Smart Voyager Express, pensada para establecimientos de alojamiento medianos y pequeños, así como establecimiento de alimentos y bebidas.

En 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad.

En el año 2007 se crean los programas Smart Voyager Embassy y Smart Voyager Air.

Smart Voyager es un programa de certificación sostenible para operaciones turísticas en América operando En Argentina, Colombia, Chile, El Salvador, Estados Unidos y Perú.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El programa Smart Voyager, pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno (Smart Voyager, www.smartvoyagercertified.com).

2.2.2 Misión

Promover valores y prácticas de responsabilidad ambiental y social, a través de la participación protagónica para el fortalecimiento del capital humano, que contribuya a reducir la pobreza y la degradación ambiental acorde a la realidad de las diferentes regiones. Impulsa la cooperación interinstitucional para el desarrollo integral y sostenible, de actividades económicas asociativas bajo criterios de equidad de género encaminadas a conservar el patrimonio natural, mejorar las condiciones para vivir, y propiciar que la sociedad sea gestora de su propio desarrollo (CYD, 2012).

2.2.3 Objetivo

El objetivo de la norma Smart Voyager es ofrecer a las operaciones turísticas parámetros de desempeño social, ambiental y buenas prácticas de manejo. El cumplimiento se evalúa a través de un modelo de desempeño que incluye indicadores, criterios y dimensiones expuestas en el documento a ponderarse. Mediante este proceso se mide la cobertura de la gestión y las políticas de la empresa respecto de un servicio apegado a los conceptos de sostenibilidad y a la legislación vigente.

2.2.4 Estructura de la Norma Smart Voyager

Las normas están estructuradas en trece principios. Cada principio está compuesto por criterios. Los criterios describen las buenas prácticas de manejo social, ambiental y seguridad que se evalúan o miden mediante la certificación.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para cada criterio existe un grupo de indicadores. Los indicadores describen cómo se evalúan el cumplimiento de los criterios y muchas veces contienen ejemplos de buenas prácticas y de prácticas no aceptables (Ferro, 2008).

2.2.5 Principios de la certificación Smart Voyager

Los estándares de certificación de Smart Voyager se organizan en doce principios:

2.2.5.1 Política de la empresa

La empresa debe tener una política administrativa que incluya cumplir con la legislación nacional y los acuerdos internacionales, así como también con los estándares de Smart Voyager.

2.2.5.2 Conservación de los ecosistemas naturales

La operación turística debe apoyar y promover la conservación del ecosistema que le rodea.

2.2.5.3 Disminución del riesgo de Introducción y dispersión de especies exóticas

La operación turística debe prevenir la introducción de especies exóticas y extracción de especies nativas.

2.2.5.4 Tratamiento justo y apropiado a los trabajadores

La operación turística debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 39

Título: Guía de Napo Wildlife
Autor: Napo Wildlife
Fuente: www.napowildlife.com
Fecha: Abril 2012



Figura: 40

Título: Mujeres comunidad de Napo Wildlife
Autor: Napo Wildlife
Fuente: www.napowildlife.com
Fecha: Abril 2012

2.2.5.5 Capacitación de los trabajadores

Todo el personal involucrado en la operación turística debe recibir capacitación y educación ambiental.

2.2.5.6 Relaciones con la comunidad y bienestar social local

La empresa debe comprometerse con el bienestar social y el desarrollo socioeconómico de la comunidad local.

2.2.5.7 Control estricto de uso, provisión y almacenamiento de materiales

Los operadores deben planear y controlar el consumo, provisión y almacenamiento de materiales, tomando en consideración el bienestar de los turistas, los trabajadores, las comunidades locales y la conservación en ecosistemas naturales.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.5.8 Manejo integrado de desechos

Las operaciones deben seguir un plan de manejo de desechos que incluirá: reducción, reutilización, reciclaje y tratamiento final adecuado para deshacerse de todos los desechos.



Figura: 41

Título: Control de desechos Hacienda Cusín

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: www.conservación y desarrollo.com

Fecha: Abril 2012

2.2.5.9 Compromiso de parte del turista

Los turistas deben ser orientados con respecto a su participación en la protección de los recursos naturales, y las culturas locales, tratando de dejar la menor huella posible tras su paso por las instalaciones y senderos; y colaborar con los programas de conservación que allí se desarrollan.

2.3.5.10 Seguridad

El programa Smart Voyager no garantiza la seguridad, pero certifica operaciones que se adhieren a los estándares de seguridad internacional y que tienen los permisos y licencias apropiadas, así como el mayor cuidado posible para proveer la seguridad en sus operaciones.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.5.11 Planificación y monitoreo

Las operaciones turísticas deben estar planificadas, monitoreadas y evaluadas tomando en consideración los factores técnicos, económicos, sociales, y ambientales.

2.4 La Fundación Conservación y desarrollo (YCD) como organismo acreditador de la certificación Smart Voyager en el Ecuador



Figura: 42

Título: Logo CYD Certified S.A

Autor: CYD

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Abril 2012



Figura: 43

Título: Logo CYD Fundación

Autor: CYD

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Abril 2012

CYD, es una empresa creada con la finalidad de llevar a cabo todos los procesos de auditoria y certificación de los programas de Turismo Sostenible Smart Voyager, GLOBALGAP¹⁶ y Rainforest Alliance Certified en Chile y Ecuador.

Conservación y Desarrollo fue fundada en 1992. Es una organización no gubernamental (ONG) independiente y sin fines de lucro, tiene su sede en Quito, Ecuador. Su staff está compuesto por biólogos, ingenieros y abogados, el grupo colabora con agencias del gobierno y el sector privado con la misión

¹⁶ GLOBALGAP: The Global Partnership for Good Agricultural Practice



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de “promover el desarrollo sustentable, el uso racional de los recursos y, generar conciencia pública en el manejo de recursos.”

C&D se enfoca en proyectos de ecoturismo, agricultura y comunitarios. Colabora con algunas organizaciones internacionales como Rainforest Alliance y, trabaja con el gobierno en desarrollar una política nacional para la producción sustentable de productos agrícolas. Para esto C&D asiste a pequeñas cooperativas de café, cacao y banano, que buscan mejorar sus sistemas de producción para llegar a un comercio justo; las asesora en transferencia de tecnología y certificación ambiental, entre otras actividades. Todo el trabajo de C&D es comunitario y está alrededor de todo el Ecuador

La Fundación C&D abrió su oficina en la Isla Floreana en el Archipiélago de Galápagos, en el año 2012 para trabajar mano a mano con los habitantes de la Isla y trabajar en las soluciones de todos los días, además en el presente año lanzó una nueva guía de buenas prácticas de manufactura, aplicable para varios tipos de empresas. Temas tan simples como la forma correcta de lavarse las manos hacen la diferencia, dicho manual puede ser obtenido en las oficinas de la fundación.

2.4.1 Misión

Conservación & Desarrollo es una organización líder por su excelencia en la proyección y ejecución de procesos regionales de desarrollo local sostenibles, constituyéndose en referente metodológico nacional e internacional por las experiencias exitosas y aprendizajes probados, con reconocimiento social y transparencia en la rendición de cuentas; que hace de la cooperación interinstitucional una herramienta de inclusión y articulación de sinergias y redes locales, nacionales e internacionales, teniendo como ejes de acción el respeto a la vida y el desarrollo sostenible de las sociedades con conciencia pública y equidad social (CYD,2012).

2.4.2 Objetivos

CYD persigue como objetivos en su trabajo los mencionados a continuación.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.4.2.1 Objetivo General

Se orienta a fortalecer procesos de planificación y gestión del desarrollo local sostenible, en correspondencia con la gobernabilidad de acuerdos mínimos y marcos normativos viables, para que a través de procesos concertados y alianzas estratégicas, promuevan el crecimiento del capital social y ambiental, que contribuya al mejoramiento de las condiciones de vida actuales, en concordancia con el bienestar de los actores participantes y la autogestión financiera.

2.4.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Conciliar criterios de conservación y desarrollo sostenible, para integrarlos en proyectos y actividades productivas y sostenibles.
- ✓ Empezar proyectos de investigación científica y técnica en diferentes áreas, que sirvan de base para programas y proyectos de desarrollo local sostenible.
- ✓ Crear conciencia pública sobre la importancia del manejo adecuado de los recursos naturales.
- ✓ Coordinar esfuerzos interinstitucionales para planificar y desarrollar, diferentes estrategias sustentables en el ámbito nacional e internacional, apoyando iniciativas de instituciones públicas y privadas.
- ✓ Promover participativamente iniciativas sociales, económicas y ambientales, en apoyo al fortalecimiento del capital social y ambiental, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

2.4.3 Áreas de Trabajo

Conservación y Desarrollo concentra sus esfuerzos en las siguientes áreas de trabajo:

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Planificación Ejecución y Control de Proyectos de Desarrollo
- ✓ Auditorías Ambientales y de Calidad
- ✓ Certificación Ambiental y de Calidad
- ✓ Planificación y Desarrollo del Sector Turístico.
- ✓ Planificación y Desarrollo del Sector Agrícola.
- ✓ Planificación y Desarrollo de Alternativas Energéticas Limpias.
- ✓ Proyectos Forestales Aplicados.
- ✓ Proyectos de apoyo al Desarrollo Comunitario y la Autogestión.
- ✓ Estudios de Impacto Ambiental, Sistemas de Gestión Ambiental.
- ✓ Planificación de Infraestructura básica de Productos de Exportación
- ✓ Planificación de Marketing Internacional sobre Productos de Exportación.
- ✓ Planificación de Ordenamiento Territorial
- ✓ Planificación Estratégica
- ✓ Investigación en las áreas de Bióticas, Socioeconómicas y Políticas
- ✓ Planificación en Competitividad Industrial

2.4.4 Política institucional

La Política de Conservación y Desarrollo es la de promover el respeto a la vida y el buen uso de los recursos naturales, a través del cumplimiento de normas y estándares de certificación turística (SMART VOYAGER), mediante la verificación y certificación independiente, transparente y voluntaria.

Implementar un sistema de certificación que esté al alcance de todos los interesados y que este a su vez le permita generar ingresos para garantizar su continuidad en el mercado.

Conservación y Desarrollo Certified S.A., está abierta para todos los grupos o personas que quieran trabajar en pro de la conservación y en la búsqueda de un desarrollo sostenible en los campos de inspección y certificación.

El trabajo de verificación y certificación es ejecutado por auditores cuya capacidad técnica es garantizada precautelando siempre los principios de

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



igualdad, imparcialidad y confidencialidad de la información de todos los involucrados hasta después de su permanencia en la empresa.

Los recursos para la ejecución de las actividades que realiza la empresa son propios y se generan fruto de los servicios otorgados.

Dichas finalidades específicas son las que se reproducen a continuación, por ser consideradas importantes para la presente investigación:

a) Promover el uso racional de los recursos y la actividad creativa, y facilitar la producción, el comercio y la transferencia de conocimiento, contribuyendo a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la seguridad de las personas.

b) Estudiar, promover y probar normas, sin limitaciones, en los ámbitos que impliquen aspectos ambientales y sociales, siguiendo la metodología establecida por Conservación y Desarrollo Certified S.A., la cual implica ser participativa, interdisciplinaria y transparente.

c) Desarrollar servicios de certificación que contribuyan al desarrollo sostenible y tecnológico, al uso intensivo de las normas y a la mejora continua de los productos, procesos y servicios para beneficio de los consumidores, de las propias empresas y de la sociedad en general. Como consecuencia práctica de ello, y de acuerdo con las regulaciones y reglamentos de Conservación y Desarrollo Certified S.A, concreta:

- ✓ El otorgamiento del sello de turismo sostenible SMART VOYAGER, de acuerdo a las regulaciones del programa perteneciente a la Fundación Alianza CEIDE¹⁷.
- ✓ La realización de servicios de auditorías de certificación SMART VOYAGER, relacionados con el cumplimiento de las normas o documentos normativos que le correspondan.

¹⁷ CEIDE es una alianza constituida por centros tecnológicos españoles, todos ellos reconocidos como CIT de acuerdo con RD 2609/1996, de 20 de diciembre, complementarios entre sí desde el punto de vista de su orientación tecnológica, sectorial y geográfica (CEIDE, www.consorciocidea.com).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ La firma de acuerdos para actividades de certificación con otros organismos nacionales o extranjeros.
- ✓ Todas aquellas actividades y acuerdos necesarios para alcanzar los fines propuestos en materia de Inspección y Certificación.
- ✓ Verificar programas sobre desarrollo de la normalización y de la certificación sostenible.
- ✓ Asesorar a los poderes públicos y entidades particulares, cuando éstos lo soliciten, así como solicitar su colaboración en todo aquello que esté relacionado principalmente con el desarrollo de normas.
- ✓ Propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, difundiendo el uso de los servicios de certificación de Conservación y Desarrollo Certified S.A., dentro y fuera del país.
- ✓ Promover la formación y perfeccionamiento de especialistas en certificación y mantener un centro de documentación especializado, que abarque normas, reglamentos y todo otro tipo de documentos que contengan informaciones que puedan ser empleados en los estudios de normas.
- ✓ Adoptar medidas y ejecutar todos los actos tendientes a la correcta utilización de las Normas SMART VOYAGER, y otras que represente la empresa.

La empresa cuenta con un cuadro tarifario de los servicios ofrecidos los cuales se aplican por igual a todos los operadores, toda esta información es conocida por el interesado previo a la firma de un contrato garantizando la transparencia durante todo el proceso de certificación (Ferro, 2011).

2.4.5 Tarifas referenciales

a) Costo de auditoría / Informe:

- ✓ 450 (USD) Honorarios de Auditor por día de auditoría y por auditor, (no incluye gastos de traslado, alimentación y hospedaje)

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ 450 (USD) Costo de informe de auditorías.

b) Costo de uso de sello:

Los costos por el uso de sello anual, si el hotel, embarcación, o línea aérea obtiene la certificación:

1) Operaciones Tierra:

Detalle	Valor
Operaciones con menos de 50 habitaciones	500,00
Operaciones hasta con 100 habitaciones	1000,00
Operaciones con más de 100 habitaciones	1500,00

2) Embarcaciones:

Detalle	Valor
Operaciones hasta 20 pasajeros	1250,00
Operaciones de 21 hasta 50 pasajeros	1500,00
Operaciones de 51 hasta 100 pasajeros	2000,00
Operaciones de 101 en adelante	2500,00

3) Cuota anual para líneas aéreas USD \$5000.

Una vez recibida la solicitud del postulante, Conservación y Desarrollo procederá a elaborar la cotización.

A fin de disminuir los costos, el cliente puede encargarse del hospedaje, transporte y/o alimentación para los auditores. Caso contrario estos serán facturados al final.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



La cotización del servicio de auditoría tiene vigencia de 30 días. Si no hay respuesta al término de los 30 días se asume que el solicitante no desea el servicio.

Los costos están expresados en dólares americanos y no Incluye impuestos (CYD, 2012).

2.4.6 Políticas de calidad

La Gerencia de Conservación y Desarrollo Certified S.A., establece para cada una de las áreas o sectores de trabajo de la organización, personal idóneo para satisfacer con seguridad y confiabilidad las necesidades y expectativas de los socios, clientes y beneficiarios, manteniendo el liderazgo en los servicios de certificación de SMART VOYAGER.

Se asegura que todos los colaboradores cumplan sus funciones y sobre todo que conozcan los objetivos y política de calidad de la empresa participando activamente en su implementación y mejoramiento, dentro del marco de los desenvolvimientos de la protección de calidad expuestos y que traten a todas las empresas atendidas de una manera eficiente e imparcial aplicando siempre los mismos criterios.

Para un adecuado cumplimiento de la política de calidad de la empresa se ha establecido un manual de calidad que consta de capítulos, procedimientos, formularios, documentos y otros.

El sistema de calidad establecido por Conservación y Desarrollo Certified S.A., tiene por objeto asegurar la calidad de sus servicios de inspección y certificación sobre el cumplimiento de las normas SMART VOYAGER que aseguren profesionalismo, imparcialidad, transparencia y confidencialidad para todos los operadores sin discriminación alguna.

Dicho sistema de calidad se ajusta al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Entrenar y capacitar al personal para asistir en los procesos de mejora continua.

AUTOR:



- ✓ Asegurar permanentemente la confidencialidad y la ética profesional.
- ✓ Eliminar / prevenir las causas que originan incumplimiento de los requisitos.
- ✓ Implementar el sistema de calidad aprobado.
- ✓ Proveer los servicios en los plazos establecidos.
- ✓ Escuchar y aplicar los criterios de mejoras en los procedimientos expuestos por el cliente interno de la empresa.
- ✓ Lograr la acreditación ante el OAE (Organismo de Acreditación Ecuatoriano) en base a las norma GPE INEN- ISO / IEC 65¹⁸
- ✓ Mantener una acreditación duradera en base a las norma GPE INEN- ISO / IEC 65

2.5 Tipos de programas de certificación turística de Smart Voyager

Las operaciones turísticas participantes en el proceso son evaluadas por equipos multidisciplinarios quienes se basan en las normas y estándares del programa. El programa busca que los operadores participantes realicen cambios en la actividad turística de manera que se aumente el apoyo a la conservación, reduzcan los impactos ambientales, incrementen la sostenibilidad, se mejoren las condiciones para los trabajadores, y se aumenten los beneficios locales.

Las operaciones turísticas participantes que cumplan con la normativa reciben una ecoetiqueta que puede ser utilizada en el mercadeo del servicio ofrecido.

¹⁸ Norma GPE INEN- ISO / IEC 65: normas de regulación para las instituciones certificadoras.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 44

Título: Logo Smart Voyager

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Smart Voyager

Fecha: Mayo 2012

Smart Voyager ha desarrollado tres tipos de programas para su certificación:

- ✓ Smart Voyager Agua
- ✓ Smart Voyager Tierra
- ✓ Smart Voyager Express
- ✓ Smart Voyager Embassy¹⁹
- ✓ Smart Voyager Air

2.5.1 Programa de Certificación Smart Voyager Agua en el Ecuador

Desde el año 2000, la Certificación en Turismo Sostenible Smart Voyager Agua contribuye para generar cambios en el manejo de las embarcaciones turísticas de Galápagos, especialmente en lo relacionado con la disminución de los impactos negativos del turismo.

Las Normas Smart Voyager para embarcaciones nacen con el objetivo de garantizar cruceros social y ambientalmente responsables alrededor de las islas Galápagos.

¹⁹ Embassy: Embajada

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Para proteger el entorno natural, y a la gente que vive y trabaja en ellos, Conservación y Desarrollo, en colaboración con su contraparte Rainforest Alliance desarrollaron Smart Voyager Agua. El programa otorga su sello de aprobación a los operadores que cumplen una serie de normas estrictas de conservación para proteger el ambiente, la vida silvestre, el bienestar de los trabajadores y las comunidades locales. Para el viajero, el sello de Smart Voyager, pretende ser la garantía de viajar con un operador que se preocupa por la conservación de las islas y que ha tomado todas las precauciones para brindarle una aventura memorable, educativa y emocionante, sin dañar a la vida silvestre de este ambiente tan especial. Para los operadores turísticos y los agentes de viaje, Smart Voyager asegura que las excursiones en barco a las cuales representan están minimizando su impacto en el ambiente y la sociedad.

Los estándares de Smart Voyager Agua fueron diseñados con colaboración de científicos, expertos en conservación, y operadores turísticos; cubren una gama de preocupaciones ambientales y sociales. Protegen contra potenciales fuentes de contaminación; establecen reglas para el buen manejo de los muelles, barcos de excursiones, y las pequeñas embarcaciones que transportan a los pasajeros hasta los barcos; especifican criterios para la obtención y el manejo de las provisiones; y controlan la oportunidad de introducir especies exóticas.

Para la gente local, y los trabajadores, estos estándares equipan buenas condiciones de vida, y una capacitación avanzada para los guías y la tripulación de los barcos.

Los cruceros certificados han efectuado cambios tangibles, que incluyen el uso de pinturas libres de plomo y TBT²⁰, la implementación de un sistema de

²⁰ TBT: Tri-n-butyl tin o en español Tributilestano, principal componente de las pinturas anti incrustantes, se acumula en los sedimentos de los puertos, sus alrededores y a lo largo de las vías de navegación, contaminando los océanos e ingresando a las cadenas tróficas marinas.



manejo de desechos, y la producción de agua dulce a través de una planta desalinizadora a bordo, el manejo cuidadoso de combustible, y mejoras en las condiciones de los trabajadores.

En el 2001, la iniciativa Smart Voyager, fue encomendada por el Comité de Patrimonio Mundial de la UNESCO debido a la naturaleza de las visitas turísticas a las Galápagos, y los impactos del turismo en el ambiente frágil y ante la propuesta de la Reserva Marina. Se cree que se debe considerar la promoción de propuestas similares en otros sitios de Patrimonio Mundial.

En la actualidad, las normas son aplicables para todas aquellas embarcaciones turísticas a nivel del continente americano.

2.5.1.2 Parámetros de sostenibilidad turística para el programa Smart Voyager Agua

Es importante el análisis de los parámetros de sostenibilidad turística que las operaciones deben cumplir para obtener la certificación Smart Voyager en el programa agua, a continuación se detallan los principales ítems a tener en cuenta para una gestión sostenible del turismo, los mismos que han sido tomados previo análisis de las normas de este programa.

2.5.1.2.1 Conservación de ecosistemas naturales

Ítems de verificación

- ✓ Apoyar y promover la conservación del Parque Nacional Galápagos y de la Reserva Marina de Galápagos. (Ver Anexo 8, pág. 234).

Este componente es un disruptor endócrino es decir tiene la propiedad de alterar el equilibrio hormonal del sistema endocrino de los organismos. El proceso de ruptura del equilibrio hormonal y los mecanismos de actuación pueden ser muy variados mimetizando las hormonas naturales, actuando antagónicamente a su efecto, modificando los niveles de receptores hormonales, alterando el patrón de síntesis y secreción de las hormonas, etc (Oxford, 1997).



- ✓ Participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales de las Islas.
- ✓ Sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación.
- ✓ La venta de productos de la embarcación debe contribuir a la conservación de las Islas y a la concientización de los turistas sobre la importancia de sus acciones, la empresa debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos que sea destinada a programas de conservación.
- ✓ La empresa debe prohibir, en las áreas de su jurisdicción, la comercialización y consumo de especies de flora, fauna y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.
- ✓ La pesca desde la embarcación o botes dependientes está prohibida.
- ✓ Se deberá respetar los lugares autorizados y no autorizados para visitas turísticas. (Ver Anexo 9, pág. 236).

2.5.1.2.2 Reducción de impactos ambientales negativos

Ítems de verificación

- ✓ Poseer certificado de cumplimiento del Convenio MARPOL 73/78 de la OMI. (Ver Anexo No 10, pág. 241).
- ✓ Conocer e identificar cuáles son los impactos ambientales negativos que causa o que puede causar la operación, debe haber un responsable (relacionado con la administración), y un registro de control.
 - Plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la embarcación (contaminación, introducción de especies exóticas, impactos en aves y mamíferos marinos por comportamiento humano, impactos ecológicos y de



comportamiento en los sitios de visitas, generación de basura, y aumento de la presión a los recursos por parte de la población local instigada por la actividad turística).

- Plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.
- ✓ Cumplir las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en la embarcación (motores, generadores, desalinizadores, separador de sustancias oleicas de las aguas de sentinas, sistema de aire acondicionado, tanques de agua caliente).
 - Debe existir un responsable del mantenimiento y un registro.
 - Deben realizarse revisiones periódicas.

2.5.1.2.2.1 Energía

Ítems de verificación

- Todas las máquinas de la embarcación deben trabajar al nivel umbral de funcionamiento óptimo (U.F.O.) por consumo de energía.
- Campaña de ahorro energético en la embarcación que involucre a empleados y clientes.
- Monitorear el consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.
- Utilizar focos de bajo consumo energético y alta durabilidad.
- Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la embarcación no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono, en el caso contrario deben reemplazar el sistema por el adecuado en un plazo urgente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 45

Título: Obtención de energía Eólica Yate Eric

Autor: C&D

Fuente: C&D

Fecha: Mayo 2012



Figura: 46

Título: Obtención de energía Solar Yate Eric

Autor: C&D

Fuente: C&D

Fecha: Mayo 2012

2.5.1.2.2 Mantenimiento

Ítems de verificación

- Labores de mantenimiento de la embarcación deben realizarse, tomando las debidas precauciones, de manera que no causen daños ambientales.
- Manual de procedimientos para labores de mantenimiento.
- No se debe emplear pinturas anti-incrustantes que contengan TBT, tampoco utilizar pinturas con plomo.
- Las operaciones de mantenimiento en las islas deben llevarse a cabo solamente en aquellas áreas designadas por DIGMER como apropiadas para dicha labor o en las instalaciones apropiadas en el Puerto de Guayaquil.
- ✓ Debe existir un sistema para disminuir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.5.1.2.2.1 Botes

Ítems de verificación

- Los motores fuera de borda de 2 tiempos de los botes deben ser reemplazados por eléctricos preferiblemente o por motores de 4 tiempos en un plazo perentorio.
- Los motores de los botes deben mantenerse en buen estado (evitando derrames de aceites, manteniéndolos bien afinados y carburados).
- Debe existir un responsable del mantenimiento que realice revisiones periódicas, y que lleve un registro.
- La empresa debe prohibir que se dejen innecesariamente prendidos los motores de los botes.
- El nivel de ruido aceptable al que puede ser expuesta una persona en el trabajo, debe ser de máximo 85 decibeles durante un lapso máximo de exposición de 6 horas continuas.

2.5.1.2.3 Disminución del riesgo de introducción y dispersión de especies

- ✓ La operación turística debe prevenir la introducción de especies desde el Continente hacia las Islas y la dispersión de especies entre islas.

2.5.1.2.3.1 Insectos

Prevenir el traslado de insectos de una isla a otra, para lo cual es necesario reducir las posibilidades de arribo de los mismos a la embarcación por atracción a la luz.

Ítems de verificación

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- La empresa debe tener su propio sistema de control para evitar la introducción de especies exóticas
- Usar el menor número de focos que sea posible en la cubierta, sin contravenir las regulaciones marítimas nacionales e internacionales.
- Procurar apagar el mayor tiempo posible las luces de cubierta, que no sean indispensables ni exigidas por las regulaciones marítimas nacionales e internacionales, cuando el barco está muy cerca de una isla.
- Debe haber fumigaciones periódicas usando trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión que eviten la existencia de plagas en la embarcación, a cargo de personal acreditado y llevar un registro.
- Tomar las medidas pertinentes para evitar la presencia de organismos en la embarcación, cuando esta regrese de las labores de mantenimiento en el continente.
- Estricto control y supervisión del cargamento que es transportado desde el continente hacia las islas para evitar la presencia de organismos.

2.5.1.2.4 Capacitación al personal

Todo el personal involucrado con la operación turística deberá recibir regularmente educación y capacitación en temas ambientales, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

Ítems de verificación

- Leyes, reglamentos y normas vigentes.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Seguridad, procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- Salud.
- Interpretación de historia natural y cultural.
- Hotelería y trato al turista.
- Impactos negativos del turismo mal manejado.
- Norma Smart Voyager
- Exigencias específicas de las normas aplicadas por la empresa que les concierne de acuerdo a sus funciones

2.5.1.2.5 Relación con la comunidad y bienestar local

Debe existir un compromiso de la empresa con el bienestar y desarrollo socioeconómico de la comunidad en las Islas Galápagos.

Ítems de verificación

- La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables.
- Los tours que realiza la empresa deben promover la participación de los turistas en actividades económicas, sociales y culturales que apoyen el desarrollo sustentable de las islas y sus pobladores.
- Tener una lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales relacionados con la actividad turística, cuyas operaciones tengan criterios conservacionistas y todos los permisos requeridos por las autoridades competentes.
- En el proceso de planificación de la operación turística, se debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales comunales, en lo que se refiere a los aspectos que afectan directamente su calidad de vida.
- Implementar un canal de comunicación con las poblaciones y grupos sociales comunales para analizar los aspectos de la empresa que

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



afectan directamente su calidad de vida y las recomendaciones alcanzadas por consenso deberán ser implementadas.

- Las comunidades locales deben tener prioridad de empleo.
- La empresa debe establecer un sistema de pasantías para estudiantes de Galápagos.
- Los productos de origen agrícola que se consumen en la embarcación deben provenir, en lo posible, de fincas establecidas en las islas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.

2.5.1.2.6 Control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos

La actividad turística debe planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los turistas, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

2.5.1.2.6.1 Productos para el consumo

Política de adquisición y utilización de productos, que se rija por criterios ambientales, preferiblemente productos biodegradables, reciclables, retornables, de baja toxicidad, con sellos verdes y orgánicos, de producción ambientalmente responsable, etc.

Ítems de verificación

- Proveedores que ofrezcan productos con las siguientes especificaciones:
 - ❖ Certificación ambiental.
 - ❖ Envases grandes.
 - ❖ Envases sean reutilizables.
 - ❖ Empaques sean biodegradables.



- Productos de limpieza, cosméticos y lavandería deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
- La gasolina utilizada no debe contener plomo. La gasolina requerida en este caso deberá superar los 85 octanos, combustible conocido en el Ecuador como gasolina súper; en el caso del diesel deberá ser diesel filtrado.
- Utilizar papel reciclado y blanqueado sin cloro para la impresión de por lo menos el 50% del material producido (promocional, informativo, etc).
- El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente, y debe existir un registro cronológico y análisis estadístico mensual sobre los datos de consumo general o por estación (huésped).
- Las embarcaciones deben reemplazar su sistema de abastecimiento de agua desde tierra por el uso de desalinizadores en un plazo perentorio.
- El agua desalinizada debe ser potabilizada para el consumo humano.
- La embarcación debe contar con dispositivos para ahorro de agua en los grifos y duchas.
- La calidad de agua dentro de la embarcación debe ser apta para los diferentes tipos de consumo humano (bebida, limpieza, piscina e hidromasajes)
- Debe hacerse análisis periódicos de la calidad del agua.
- Todos los ítems deben llevar un registro y monitoreo

2.5.1.2.6.2 Almacenamiento en la embarcación

Ítems de verificación

- ✓ Debe haber áreas de almacenamiento específicas para:
 - Alimentos
 - Detergentes y productos de limpieza

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- Combustibles y lubricantes
 - Herramientas y repuestos
 - Ropa de cama
- ✓ Las áreas de almacenamiento deben tener las siguientes características:
- Ventilación e iluminación adecuada
 - No debe haber humedad
 - Los estantes deben ser impermeables.
 - Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.
 - Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.
 - Rotulación adecuada.
 - Mantenimiento y limpieza periódica.
- ✓ El área para almacenar alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Para el control de plagas al interior, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
 - Para el control de insectos al exterior deben utilizarse repelentes.
 - Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
 - Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.
- ✓ La cocina de la embarcación debe tener las siguientes características:
- Ventilación e iluminación adecuada.
 - Extractor de olores.
 - El equipo debe estar en óptima condiciones.
 - Los estantes deben estar cubiertos por material impermeable.
 - La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Debe haber rotulación adecuada.
- Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.
- Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.

2.5.1.2.6.3 Almacenamiento en tierra

Los insumos en tierra deben almacenarse en bodegas con instalaciones adecuadas.



Figura: 47

Título: Almacenamiento en Tierra

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Hugo Ferro

Fecha: Mayo 2012

Ítems de verificación

- ✓ Debe haber áreas de bodega para:
 - Alimentos
 - Productos de limpieza
 - Combustibles y lubricantes
 - Pinturas
 - Ropa de cama
 - Materiales varios.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Los combustibles y lubricantes deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características:
 - Paredes de cemento que sirvan para retener cualquier derrame.
 - El alto de las paredes debe ser proporcional al volumen que se almacena en los tanques.
 - Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
 - Debe existir material absorbente (aserrín) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención en la entrada de las bodegas.
 - Debe haber demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.
 - Las áreas de acceso no deben ser menores a 1.5 m.
 - Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia de 30 cm.
 - El suelo debe tener una inclinación mínima del 1%.
 - Debe haber canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
 - Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
 - Debe tener alumbrado eléctrico.
 - Los combustibles y los lubricantes deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
 - Debe existir un equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado estratégicamente para su utilización.
 - El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 48

Título: Almacenamiento de combustibles

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Hugo Ferro

Fecha: Mayo 2012

2.5.1.2.7 Manejo integrado de desechos y control de emisiones

Las embarcaciones deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la embarcación.

2.5.1.2.7.1 Reducción y reutilización

- ✓ Utilizar envases reutilizables para servir alimentos del tipo de la mantequilla, mermelada, salsas, etc., en vez de utilizar empaques desechables.
- ✓ Utilizar recipientes y vajilla de uso prolongado en vez de productos descartables como los de aluminio, plástico, cartón, etc.

2.5.1.2.7.2 Reciclaje

- ✓ Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados en caso de contaminación por los alimenticios.
- ✓ Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo a los programas de reciclaje existentes en tierra.
- ✓ Debe haber una campaña de separación de basura que involucre a empleados y a clientes.
- ✓ Disposición de adecuados recipientes para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.
- ✓ Los empleados encargados de la limpieza deben separar la basura cuando el cliente no lo hace de la forma correcta.
- ✓ Debe existir una bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos en contenedores.

2.5.1.2.7.3 Disposición final de desechos a excepción de aguas residuales

Está prohibido tirar desechos al mar, a excepción de los residuos alimenticios, en cuyo caso se deberá considerar los siguientes criterios:

Ítems de verificación

- ✓ Pueden ser dispuestos en tierra solamente si existe una adecuada recepción, que incluya la esterilización de los desechos y evite la introducción del cualquier organismo.
- ✓ En caso de que las embarcaciones realicen descargas de basura orgánica en tierra, hacerlo en los lugares designados y aprobados por las entidades reguladoras que se encargan del manejo de la basura en las islas.
- ✓ Los desperdicios orgánicos pueden ser depositados en el mar tan lejos de tierra como sea posible, mínimo a la distancia establecida por las regulaciones nacionales e internacionales que es de 4 Km. Los



desperdicios descargados en el mar deben ser triturados antes de la descarga.

- ✓ La embarcación debe establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final en tierra.
- ✓ La empresa debe participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
- ✓ Debe haber un responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos en tierra y un registro.
- ✓ Los desechos de lubricantes deben regresar a tierra, y debe haber un registro de entrega en tierra.
- ✓ Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no caigan al mar.
- ✓ Los materiales que pueden volver a usarse en las islas incluyen vidrio (de color para jarras; base para el uso como material de cimiento en la construcción de caminos o casas), materiales orgánicos (papel compostado y desechos de alimentos, aceite) dependiendo del planeamiento seleccionado, y papel (procesado con arcilla y usado como cubierta en relleno).
- ✓ El programa podría exhortar a los operadores de botes de turismo para que enjuaguen (si están contaminados por alimentos) y separen los desechos sin alimentos. La tripulación de los botes podría colocar separadamente el flujo de desechos en los recipientes apropiados en las instalaciones para la recolección para su posterior reciclaje y procesamiento en Guayaquil.
- ✓ Se debe monitorear la producción de desechos sólidos por estación de servicio.



2.5.1.2.7.4 Tratamiento y disposición final de aguas residuales

La embarcación no debe contaminar las aguas marinas con sus aguas negras no tratadas.

Ítems de verificación

- ✓ Las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises²¹.
- ✓ La embarcación debe contener un tanque de almacenamiento para aguas negras y uno para aguas grises.
- ✓ Las aguas negras y grises deben ser tratadas antes de su disposición final.
- ✓ Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.
- ✓ La disposición en el mar debe realizarse tan lejos de tierra como sea posible, mínimo a la distancia establecida por las regulaciones nacionales e internacionales.

2.5.1.2.7.5 Control de emisiones

Se debe implementar un sistema periódico de control de las emisiones generadas por la embarcación tendiente a cumplir con los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales.

²¹ Considérese como aguas negras a las que provienen de inodoros, urinarios, tazas de WC, o agua que ha sido mezclada con las ya mencionadas, y como aguas grises a las que provienen de grifos, duchas y desagües de agua no contaminada por aguas negras o por líquidos nocivos. Ver Anexo No. XII Reglas según MARPOL para la descarga de aguas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 49

Título: Control de emisiones

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Hugo Ferro

Fecha: Abril 2012

2.5.1.2.8 Manejo y participación integral del turista

La operación debe reducir el impacto de los turistas en las Islas Galápagos y en su Reserva Marina. Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar y seguir las normas para reducir al máximo la presión sobre los recursos naturales y culturales visitados.

2.5.12.8.1 Advertencias e información previas al viaje

Ítems de verificación

- ✓ Antes de tomar el avión, los clientes deben tener información, sobre las normas de comportamiento apropiado en Galápagos, dirigida a minimizar su impacto en los lugares a ser visitados.
- ✓ Se debe informar a los clientes sobre el problema de la eliminación de desechos sólidos en Galápagos.
- ✓ Se debe aconsejar a los clientes a no llevar materiales desechables, o en caso contrario a regresar con dichos materiales al continente.
- ✓ Se debe proporcionar información sobre el peligro de las especies exóticas y sobre las medidas que deben tomar para evitar introducirlas.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.5.12.8.2 Áreas para huéspedes

Ítems de verificación

- ✓ Debe existir información y rotulación, en inglés y en español, para que el cliente participe en los programas para evitar contaminación:
 - Ahorro de agua.
 - Ahorro de energía.
 - Separación de basura.
 - Utilización de envases reutilizables.
 - Retraso solicitado para el cambio de toallas, ropa de cama.
 - Utilización de productos cosméticos que provee la embarcación.
- ✓ Deben haber mapas y material informativo (escrito y audiovisual) de las Islas.
 - Debe existir un mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de horarios y actividades por día, ubicado en un lugar estratégico.

2.5.12.8.3 Información durante el viaje

La embarcación debe contar con un programa de información a los huéspedes sobre su política ambiental y de motivación para colaborar en los diferentes programas implementados por la embarcación.

Ítems de verificación

- ✓ Información sobre opciones de contribuir a la conservación de las islas Galápagos, esta puede ser:
 - Por medio de donaciones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Siendo miembros - socios de ONG's que colaboren con las Galápagos.
- ✓ Información a los turistas sobre la posibilidad de participar en programas socio-culturales que se están desarrollando en las comunidades cercanas.
- ✓ Informar sobre los problemas de Galápagos, y como se pueden involucrar a los clientes en campañas para solucionarlos.
- ✓ Informar a los turistas sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daños al ambiente.

2.5.12.8.4 Sitios de visita

La empresa debe restringir sus actividades a las zonas establecidas por la Dirección del Parque Nacional Galápagos y de la Reserva Marina y el número de visitantes para cada sitio determinado en cada zona.

Ítems de verificación

- ✓ Está prohibido visitar lugares no autorizados por el Parque Nacional Galápagos (PNG).
- ✓ Está prohibido salirse del itinerario autorizado por el parque.
- ✓ Debe haber un responsable del itinerario y un registro.
- ✓ Las visitas siempre se deben realizar con guías naturalistas.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 50

Título: Patrullaje de los sitios turísticos de las islas Galápagos
Autor: Organización Galápagos Park
Fuente: www.galapagospark.com
Fecha: Mayo 2012



Figura: 51

Título: Patrullaje en los atractivos para el cumplimiento de las regulaciones y normas establecidas por parte de los visitantes.
Autor: Organización Galápagos Park
Fuente: www.galapagospark.com
Fecha: Mayo 2012

2.5.12.9 Planificación y monitoreo

La actividad turística debe ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

Ítems de verificación

2.5.12.9.1 Planificación de la actividad turística

- ✓ La empresa debe presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas, responsables y calendario de las actividades a realizar para mejorar sus condiciones socio ambientales a corto, mediano y largo plazo en cada una de las embarcaciones.
- ✓ El detalle y la escala del plan deben estar acorde con el tamaño e intensidad de la actividad realizada.
 - El plan social ambiental de la empresa debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.
 - Se debe elaborar los procedimientos para cada actividad, donde se indican los objetivos, responsables, plazos e incluirán una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- El plan debe incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.

2.5.12.9.2 Evaluación y Monitoreo

Se debe implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.

Ítems de verificación

- ✓ Se debe contemplar todos los posibles impactos de carácter social y ambiental, bajo condiciones normales y anormales de funcionamiento, accidentes, situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y previstas.
- ✓ El monitoreo y evaluación de los impactos generados por la actividad, se deben realizar con cierta frecuencia y deben ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.
- ✓ La información debe ser documentada y de fácil acceso en cualquier momento.
- ✓ La empresa debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.
 - Se debe establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del Programa de Certificación mediante un plan de acción correctivo.

3.1.2 Inventario de las empresas certificadas con la ecomarca Smart Voyager Agua

A continuación se presenta el inventario de las empresas certificadas en el programa de certificación turística Smart Voyager Agua.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fotografía	Operación turística	Destino	Empresa	Capacidad (Pasajeros)	Certificaciones
	Barco Fluvial Manatee	Coca	Manatee Amazon Explorer Cía. Ltda.	30	SOLAS ²² Smart Voyager Rainforest Alliance
	Beagle	Galápagos	Reagle Beagle S.A	14	SOLAS Smart Voyager
	Beluga	Galápagos	Enchanted Expeditions Cía. Ltda.	16	SOLAS Smart Voyager
	Cachalote	Galápagos	Enchanted Expeditions Cía. Ltda.	16	SOLAS; Smart Voyager

²² El Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar o SOLAS, Safety Of Life At Sea. Ver Anexo 11, pág. 244.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Celebrity Xpedition	Galápagos	Celebrity Cruises Ltd.	94	SOLAS Smart Voyager ISO 14001
	Daphne	Galápagos	Daphne S.A	16 pasajeros	SOLAS Smart Voyager
	Eclipse	Galápagos	Daphne S.A	48 pasajeros	SOLAS ISM ²³ Smart Voyager.
	M/Y Eric, Flamingo Letty	Galápagos	Ecoventura S.A.	20 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager.
	Sky Dancer	Galápagos	Ecoventura S.A.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager.

²³ International Safety Management

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Mary Anne	Galápagos	Angermeyer Cruises Cía. Ltda.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager.
	Sagitta	Galápagos	Angermeyer Cruises Cía. Ltda.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager.
	M / C Anahí	Galápagos	Angermeyer Cruises Cía. Ltda.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager.
	Monserrat	Galápagos	Monserrat Cía. Ltda.	20 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager.
	Tip Top II	Galápagos	Rolf Wittmer Cía. Ltda.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager. ISO 9001:2000 ISO 14001:2004

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Tip Top III	Galápagos	Rolf Wittmer Cía. Ltda.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager ISO 9001:2000 ISO 14001:2004 OSHAS 18001:1999
	Tip Top IV	Galápagos	Rolf Wittmer Cía. Ltda.	16 pasajeros	SOLAS ISM Smart Voyager ISO 9001:2000 ISO 14001:2004 OSHAS 18001:1999
	Yate Isabela II	Galápagos	Metropolitan Touring	40 pasajeros	ABS (American Bureau of Shipping) SOLAS Smart Voyager

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Yate La Pinta	Galápagos	Metropolitan Touring	48 pasajeros	Standards of Training, Certification and Watchkeeping ISM SOLAS Smart Voyager
	M/N Santa Cruz	Galápagos	Metropolitan Touring	90 pasajeros	ISM de acuerdo a resolución IMO A.788 (19) SOLAS Smart Voyager

Figura: 52

Título: Inventario Operaciones Turísticas Smart Voyager Agua

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.2 Programa de Certificación Smart Voyager Tierra en el Ecuador

El Programa para la Certificación en Turismo Sostenible Smart Voyager Tierra se puso en marcha en el 2003 y su misión es impulsar el turismo sostenible en hoteles y hospedajes del Ecuador y América Latina.

La meta de este programa es apoyar operaciones turísticas de todos los tipos y tamaños, desde las grandes cadenas en ciudades principales hasta hospedajes eco-amigables, conocidos como eco-lodges, en comunidades y territorios remotos.

Smart Voyager Tierra fue motivado por el éxito alcanzado anteriormente por Smart Voyager Agua, creado en el año 2000.

La norma específica para las operaciones en el continente aborda temas como el manejo integrado de desechos, la reducción del riesgo de incendios, el almacenamiento de insumos, entre otros.

A través de capacitaciones y material, el programa de Smart Voyager educa a operadores turísticos en cómo reducir el impacto ambiental negativo que generan sus negocios, y cómo dar apoyo a las comunidades aledañas y empleados.



Figura: 53

Título: Certificado Smart Voyager

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.3.1 Parámetros de sostenibilidad turística para el programa Smart Voyager Tierra

Es importante el análisis de los parámetros de sostenibilidad turística que las operaciones deben cumplir para obtener la certificación Smart Voyager en el programa tierra, a continuación se detallan los principales ítems a tener en cuenta para una gestión sostenible del turismo, los mismos que han sido tomados previo análisis de las normas de este programa.

Las normas y parámetros de los programas Smart Voyager han sido desarrolladas en base a los principios de la certificación, así de cada principio se detalla una norma y sus parámetros a cumplir.

2.3.1.1 Política de la empresa

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

Ítems de verificación

- ✓ Manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en la operación.
 - Especificación de las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en cada área.
 - Prohibir actividades ilegales como tráfico de especies, caza entre otros
 - Prohibir actividades ilegales (prostitución, expendio de drogas u otras) dentro de las áreas de su jurisdicción



2.3.1.2 Conservación de ecosistemas naturales

La operación turística debe apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.

Ítems de verificación

- ✓ Análisis de riesgos, ambiental, social y económico, con su correspondiente plan de acción que permita planificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.
- ✓ Plan de conservación basado en análisis de riesgos.
- ✓ Participación activa en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales de su entorno.
- ✓ Apoyar la realización de programas de conservación y sostenibilidad social. Sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación y sociales.
- ✓ La venta de productos de las operaciones turísticas en general debe contribuir a la conservación del medio ambiente y a concienciar a los turistas sobre la importancia de sus acciones tanto en aspectos ambientales y sociales.
- ✓ Se debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos que sea destinada a programas de conservación o social.
- ✓ Implementación de estrategias para proteger las especies de flora y fauna propias del entorno en la cual se desarrolla la actividad turística.
 - Debe existir una estrategia definida, escrita y difundida.
- ✓ Prohibición en las áreas de su jurisdicción, la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.



- ✓ Está prohibido hacer quemas o incendios.
 - En caso que la operación haga fogatas, deben ser en lugares seguros donde no afecte el hábitat natural, que no haya peligro de incendio y tenga fácil acceso en caso de emergencia.
 - No se puede hacer fogatas en épocas de sequía.

2.3.1.3 Reducción de impactos ambientales negativos

Las operaciones turísticas deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno.

- ✓ La empresa debe tener un manual de procesos con su encargado para identificar, reducir, mitigar y reponer impactos ambientales generados por la operación.
 - Plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la operación (contaminación, introducción de especies, impactos ecológicos en los sitios de visitas, generación de basura y aumento de la presión a los recursos naturales y culturales).
 - Plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.
- ✓ Análisis del impacto de los materiales de construcción y como estos han disminuido.
- ✓ Cumplimiento de las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en las instalaciones existentes, en la operación turística.
- ✓ Utilizar los equipos de mejor tecnología disponible y amigable con el ambiente.
- ✓ Campaña de ahorro energético que involucre a empleados y clientes.
- ✓ Monitoreo del consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.



- ✓ Utilización de focos de bajo consumo energético y alta durabilidad, con fototropismo negativo.
- ✓ Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la instalación en operaciones turísticas de tierra, no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono, en el caso contrario deben remplazar el sistema por el adecuado en un plazo urgente.
- ✓ No se deben emplear productos químicos nocivos para el mantenimiento de la madera u otros materiales, o la utilización de pinturas con TBT o solventes peligrosos.
- ✓ Campaña de ahorro de agua.
- ✓ Las operaciones turísticas deben contar en sus instalaciones dispositivos para ahorro de agua en grifos y duchas.
- ✓ Monitoreo del consumo de agua, sea por medio de medidores u otro sistema afín con su respectivo registro.
- ✓ Los senderos deben tener un ancho máximo de acuerdo a la capacidad geográfica, características biológicas y técnicamente comprobadas.
- ✓ Prohibido visitar lugares no autorizados.

2.3.1.4 Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies

La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas/endémicas de la zona.

Ítems de verificación

- ✓ Los inventarios deben estar al alcance de todos.
- ✓ No se puede usar instrumentos o formas artificiales para atraer animales.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ El área y especies protegidas deben estar señalizadas e identificadas.
- ✓ Sistema de rotulación que indique la prohibición de actividades extractivas como caza, deforestación o extracción de piezas arqueológicas.

2.3.1.5 Capacitación al personal

Todo el personal involucrado con las operaciones turísticas de tierra deberán recibir consecutivamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad turística, ambiental, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

Ítems de verificación

- ✓ Programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados involucrados en la operación turística, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.
- ✓ Todos los empleados deben conocer las exigencias de las normas aplicadas por la empresa.
 - La empresa debe capacitar a todos sus colaboradores sobre temas como:
 - ❖ Leyes y reglamentos
 - ❖ Seguridad ocupacional, alimentaria
 - ❖ Procedimientos de emergencia y primeros auxilios
 - ❖ Salud
 - ❖ Interpretación e historia natural y cultural
 - ❖ Hotelería y trato al turista
 - ❖ Impacto del turismo mal manejado
 - ❖ Manejo de desechos sólidos
 - ❖ Cultura general



2.3.1.6 Relación con la comunidad y bienestar local

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

Ítems de verificación

- ✓ Apoyo al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables.
- ✓ Lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales relacionados con la actividad turística, cuyas operaciones tengan criterios conservacionistas y todos los permisos requeridos por las autoridades competentes.
- ✓ La planificación de las operaciones turísticas debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales aledaños, en lo que se refiere a los aspectos que afectan directamente su calidad de vida.
- ✓ En casos de necesidad o emergencia, la empresa debe apoyar a la comunidad.
- ✓ Las comunidades locales deben tener prioridad de empleo.
- ✓ La empresa debe apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero.
- ✓ La empresa debe establecer un sistema de pasantías para estudiantes de hotelería de las universidades calificadas.
- ✓ Los productos de origen agrícola que se consumen en la instalación de operaciones turísticas de tierra deben provenir, en lo posible, de fincas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 54

Título: Jóvenes Comunidad Añangu
Autor: Napo Wildlife center
Fuente: Napo Wildlife center Fecha:
Mayo 2012



Figura: 55

Título: Universidad Yachana
Autor: Yachana Lodge
Fuente: Yachana Lodge
Fecha: Mayo 2012

2.3.1.7 Control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos

La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

2.3.1.7.1 Adquisición de Productos

- ✓ Registro de cada proveedor y compra que se realice.
- ✓ Se debe preferir, en lo posible, a proveedores que ofrezcan productos con las siguientes especificaciones:
 - Registro sanitario
 - Certificación ambiental.
 - Envases grandes.
 - Envases sean reutilizables, de vidrio o papel en vez de metal o plástico.
 - Empaques biodegradables.
 - Menor cantidad de empaques por producto.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Productos de limpieza, lavandería, jabón y otros productos cosméticos deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
- ✓ El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente, y debe existir un registro cronológico y análisis estadístico mensual sobre los datos de consumo general o por huésped.
- ✓ La empresa debe de intentar disminuir el uso de combustibles fósiles, consumir gasolina sin plomo o diesel filtrado.
 - Análisis periódico donde se compare y refleje la disminución de este tipo de combustible.
- ✓ No se deben utilizar ni vender productos que tengan contraindicaciones ambientales tales como aerosoles con CFC, asbestos, bencenos, etcétera.
- ✓ Utilización de papel reciclado y blanqueado sin cloro para la impresión de por lo menos el 50% del material producido (promocional, informativo, etc.).

2.3.1.7.2 Almacenamiento

- ✓ Debe haber áreas de almacenamiento específicas para:
 - Alimentos
 - Detergentes y productos de limpieza
 - Combustibles y lubricantes
 - Herramientas y repuestos
 - Ropa de cama
- ✓ Las áreas de almacenamiento deben tener las siguientes características:
 - Ventilación e iluminación adecuada
 - No debe haber humedad
 - Los estantes deben ser impermeables.



- Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.
 - Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.
 - Rotulación adecuada.
 - Mantenimiento y limpieza periódica.
- ✓ El área para almacenar alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Para el control de plagas al interior, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
 - Para el control de insectos al exterior deben utilizarse repelentes.
 - Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
 - Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.

2.3.1.7.3 Combustibles y lubricantes

- ✓ Deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características:
- ✓ Paredes de cemento que sirvan para retener cualquier derrame. El alto de las paredes debe ser proporcional al volumen que se almacena en los tanques.
- ✓ Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
- ✓ Debe existir material absorbente (aserrín) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención en la entrada de las bodegas.
- ✓ Debe haber demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.
- ✓ Las áreas de acceso no deben ser menores a 1.5 m.



- ✓ Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia de 30 cm.
- ✓ El suelo debe tener una inclinación mínima del 1%.
- ✓ Debe haber canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
- ✓ Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- ✓ Debe tener alumbrado eléctrico.
- ✓ Sistema de ventilación natural que permita la circulación cruzada permanente de aire.
- ✓ Deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
- ✓ Equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado estratégicamente para su utilización.
- ✓ El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.

2.3.1.8 Manejo integrado de desechos y control de emisiones

Las operaciones turísticas de tierra deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística de tierra. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la instalación.

2.3.1.8.1 Recolección

Establecer un sistema que garantice la recolección de desechos.

2.3.1.8.2 Reducción y reutilización

- ✓ Algunas formas de reducción pueden ser: en fundas de compras no desechables, bebidas en recipientes retornables y grandes tanques de



agua dulce con servicios múltiples. Los operadores de turismo pueden instar a los visitantes a llevar a sus hogares sus baterías y productos plásticos.

- ✓ Utilizar envases reutilizables para servir alimentos del tipo de la mantequilla, mermelada, salsas, etc., en vez de utilizar empaques desechables.
- ✓ Utilizar recipientes y vajilla de uso prolongado en vez de productos descartables como los de aluminio, plástico, cartón, etc.

2.3.1.8.3 Reciclaje

- ✓ Programa para separación de basura.
- ✓ Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.
- ✓ Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados en caso de contaminación por los alimenticios.
- ✓ Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo a los programas de reciclaje existentes.
- ✓ Debe haber una campaña de separación de basura que involucre a empleados y a clientes.
- ✓ Disponer de adecuados recipientes para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.
- ✓ Los empleados encargados de la limpieza deben separar la basura cuando el huésped no lo hace de la forma correcta.
- ✓ Debe existir una bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos en contenedores.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Figura: 56

Título: Reciclaje

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Conservación y Desarrollo

Mayo 2012

2.3.1.8.4 Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales)

Las operaciones turísticas de tierra deben establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final de los desechos.

Ítems de verificación

- ✓ La empresa debe participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
- ✓ Los desechos de lubricantes deben ser recolectados y dispuestos a sitios adecuados o entregados a las entidades correspondientes.
- ✓ Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no se mezclen con la basura ya clasificada.
- ✓ Monitoreo la producción de desechos sólidos por estación de servicio.

2.3.1.8.5 Tratamiento y disposición final de aguas residuales

La operación turística de tierra no debe contaminar las vías de desalojo con sus aguas negras.

Ítems de verificación

- ✓ Las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises.
- ✓ Las instalaciones turísticas de tierra deben contener un tanque de almacenamiento para aguas negras.
- ✓ Las aguas negras deben ser tratadas antes de su disposición final.
- ✓ Procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.
- ✓ La disposición en las vías de desalojo debe realizarse de manera regulada, de manera que no haya acumulaciones o brotes de las

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

mismas de acuerdo a lo establecido por las regulaciones nacionales e internacionales.



2.3.1.8.6 Control de Emisiones

Implementar un sistema periódico de control de las emisiones generadas por la operación turística de tierra tendiente a cumplir con los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales.

2.3.1.9 Manejo y participación integral del turista

Las operaciones turísticas de tierra debe reducir el impacto de los huéspedes en el medio ambiente que rodea a las instalaciones. Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar y seguir las normas para reducir al máximo la presión sobre los recursos naturales y culturales visitados.

2.3.1.9.1 Áreas para huéspedes

Ítems de verificación

- ✓ Debe existir información y rotulación, en idioma local y de los turistas, para que el cliente participe en los programas para evitar contaminación:
 - Ahorro de agua.
 - Ahorro de energía.
 - Separación de basura.
 - Utilización de envases reutilizables.
 - Retraso solicitado para el cambio de toallas, ropa de cama.
 - Utilización de productos cosméticos que proveen las operaciones turísticas de tierra.
- ✓ Mapas y material informativo (escrito y audiovisual) del sitio y área de visita.
- ✓ Mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de horarios y actividades por día, ubicado en un lugar estratégico.



2.3.1.9.2 Información durante el viaje

La operación turística de tierra debe contar con un programa de información a los huéspedes sobre su política ambiental, y de motivación para colaborar en los diferentes programas implementados por la empresa.

Ítems de verificación

- ✓ Informar a los huéspedes sobre la posibilidad de participar en programas de protección del medio ambiente que se estén desarrollando.
- ✓ Informar sobre los problemas del medio ambiente cercano, y como se pueden involucrar a los clientes en campañas para solucionarlos.
- ✓ Advertir sobre la prohibición de compra de ciertos productos.

2.3.1.9.4 Senderos

Ítems de verificación

- ✓ Estar rotulados y autoguiados.
- ✓ Tener todas las medidas de seguridad que faciliten las caminatas y recorridos por parte de los turistas.
- ✓ Tener sitios de interpretación e información ambiental, cultural y social.
- ✓ No deben construirse sobre ecosistemas frágiles o afectar sitios de saladeros, bebederos o sitios de anidación de fauna silvestre.
- ✓ Tener un ancho máximo de acuerdo a la capacidad geográfica, características biológicas y técnicamente comprobadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 57

Título: Señalización sendero
Bellavista Cloud Forest
Autor: Bellavista Cloud Forest
Fuente: Bellavista Cloud Forest
Fecha: Mayo 2012



Figura: 58

Título: Sendero Bellavista Cloud Forest
Autor: Bellavista Cloud Forest
Fuente: Bellavista Cloud Forest Fecha:
Mayo 2012

2.3.1.9.5 Sitios de visita

La empresa debe restringir sus actividades a las zonas establecidas por la Dirección de la zona a visitarse y el número de visitantes para cada sitio determinado en cada zona.

Ítems de verificación

- ✓ Prohibido visitar lugares no autorizados
- ✓ Debe haber un responsable del itinerario y un registro.
- ✓ Las visitas siempre se deben realizar con guías autorizados.

2.3.1.10 Planificación y monitoreo

Las actividades turísticas deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

2.3.1.10.1 Planificación de la actividad turística

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ La empresa debe presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas, responsables y calendario de actividades a realizar para mejorar su condición socio ambiental a corto, mediano y largo plazo.
- ✓ El plan social y ambiental de la empresa debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.
- ✓ Elaborar los procedimientos para cada actividad, donde se indican los objetivos, responsables, plazos e incluirán una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.
- ✓ Incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.
- ✓ Previamente de la implementación de nuevas operaciones y procesos se debe hacer una evaluación de los impactos ambientales y sociales, conforme a la escala de intensidad de las mismas.

2.3.1.10.2 Evaluación y Monitoreo

Implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.

Ítems de verificación

- ✓ Contemplar todos los posibles impactos de carácter social y ambiental, bajo condiciones normales y anormales de funcionamiento, accidentes, situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y previstas.
- ✓ Realizarse con cierta frecuencia y ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.
- ✓ La información documentada y de fácil acceso en cualquier momento.
- ✓ Demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.
- ✓ Establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del programa de certificación.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Al final de cada tour, se deben realizar encuestas a los clientes en las que se recogen sus opiniones sobre el programa ambiental y sobre la operación turística.

2.3.1.11 Sistema de calidad

La operación turística debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al turista.

Ítems de verificación

- ✓ Implementar un sistema de calidad que asegure la excelencia de servicios en:
 - Alimentación
 - Interpretación
 - Alojamiento
 - Trato al turista
- ✓ Debe ser diseñado por los diferentes departamentos o por la gerencia.

2.3.2. Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Tierra en el Ecuador

A continuación se presenta un cuadro que recoge información más importante sobre las operaciones certificadas bajo el ámbito tierra.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Logo	Operación turística	Lugar	Tipo de Alojamiento	Certificaciones
	Arajuno Jungle Lodge	Tena	lodge	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Bellavista Cloud Forest	Pichincha	lodge	Smart Voyager
	Cabañas Ecológicas Copalinga	Zamora	Cabañas	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Cascadas de Shishink	Puerto Quito, Recinto Puerto Quito	Hostería	Smart Voyager
	Cotococha Lodge	Tena	lodge	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	El Encanto	Mindo , Nambillo	Hotel	Smart Voyager
	Finch Bay	Santa Cruz, Galápagos	Hotel	Smart Voyager
	Hacienda Cusin	Otavalo	Hotel	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Hacienda Manteles	Baños	Hostal	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Hacienda Zuleta	Ibarra, parroquia Angochagua.	Turismo de Hacienda	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Hostería Miconia	San Cristóbal, Galápagos.	Hostería	Smart Voyager
	Hostería Alandaluz	Puerto Rico, Puerto López.	Hostería	Smart Voyager
	Hostería Pantavi	Ibarra.	Hostería	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Hotel Abraspungo	Riobamba	Hotel	
	Hotel Escuela la Casa Lojana	Loja	Hotel Escuela	Smart Voyager
	Hotel Leparc	Quito.	Hotel	Smart Voyager

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Hotel Oro Verde (GYE)	Guayaquil	Hotel	Smart Voyager ISO 14001 ISO 9001 OHSAS 18001
	Hotel Patio Andaluz	Quito	Hotel	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Jardín Alemán	Tena, Napo	Hotel	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Kaony Lodge	Mindo	Hotel	Smart Voyager
	La Vieja Molienda	Loja	Hotel	Smart Voyager
	Las Cascadas- Surtrek	Cajabamba II, Pastaza	Lodge	
	Las Palmeras Inn	Otavalo	Hotel	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Luna Runtun	Baños	Hotel, spa y resort	Smart Voyager
	Mantaraya Lodge	Machalilla	Lodge	Smart Voyager

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Napo Wildlife Center	Añangu, Reserva Yasuní	Turismo Comunitario	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Polylepis Lodge	El Ángel, Carchi	Lodge	Smart Voyager
	Rancho Suamox	Km 130, Pto. Quito	Cabañas	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Royal Palm	Santa Cruz, Galápagos	Hotel	Smart Voyager
	Sachatamia Lodge	Mindo	Lodge	Smart Voyager
	Santa Lucía Lodge	Nanegal,	Lodge	Smart Voyager
	Séptimo Paraíso	Mindo	Hotel	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Tambopaxi	Cantón Mejía	Refugio	Smart Voyager

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

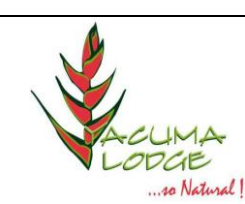
	Termas de Papallacta	Papallacta	Spa y resort	Smart Voyager
	Tierra del Volcán	Cantón Mejía	Turismo de Hacienda	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Yachana Lodge	Napo	Hotel	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified
	Yacuma Lodge	Napo	Lodge	Smart Voyager Rainforest Alliance Verified

Figura: 59

Título: Cuadro de inventario de operaciones turísticas certificadas por el programa Smart Voyager Tierra

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Mayo 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.3 Programa de Certificación Smart Voyager Express en el Ecuador

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

Para crear Smart Voyager Express se analizaron varios puntos, entre ellos: los resultados de las empresas certificadas con Smart Voyager Tierra; los puntos más difíciles de cumplir; y aquellos en donde el cambio y/o las actividades implementadas producen mayores resultados positivos.

Para iniciar este proceso no es necesaria la presencia de un asesor, sino que el mismo operador puede usar la guía, que se basa en los principales criterios de la norma Smart Voyager Express, como manual de implementación y puede pedir asesoramiento a través del 1800-sostenible así como a través de la plataforma web www.smartvoyager.org

De ese modo, cuando la empresa se sienta lista, un técnico de CYD visita el establecimiento y verifica cómo ha realizado su implementación.



Figura: 60

Título: Logo Smart Voyager Express

Autor: CYD

Fuente: Conservación y Desarrollo

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.3.3.1 Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Express en el Ecuador

Smart Voyager en alianza con el Distrito Metropolitano de Quito, para fortalecer el programa Smart Voyager Express, lanzaron como parte de este el distintivo Q, un proyecto emprendido desde el año pasado por el Municipio de Quito a través de Quito Turismo que busca, además de mejorar la imagen de Quito como un destino turístico, beneficiar a los empresarios tanto en gestión empresarial, como en promoción y publicidad. Brinda capacitación sobre las normativas regulatorias consideradas por el Municipio y el Estado Ecuatoriano para el desarrollo del sector turístico temas como Buenas Prácticas de Manufactura, Seguridad industrial, y otras aplicables y definidas por Quito Turismo, en base a la metodología de Escuelas de Turismo Sostenible (CYD, 2012).



Figura: 61

Título: Logo Distintivo Quito Q

Autor: Anónimo

Fuente: <http://www.quito.com.ec>

Fecha: Mayo 2012

A continuación se enumeran las 37 empresas que hasta el momento han sido otorgadas el distintivo Q (Alcaldía de Quito, <http://www.quito.com.ec>).

1. Achiote Restaurante
2. Anahi Boutique Hotel
3. Azuca Latin Bistro No 2
4. Bellavista Cloud Forest

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



5. Restaurante El Escondite de Cantuña
6. Café Sibari
7. Cafeteria Taita Pendejadas
8. Casa Bigas
9. Cassolette
10. Chez Jerome Restaurante
11. Cinquecento
12. Galería Ecuador Gourmet
13. Hotel Swissotel
14. Hostal Jhomana
15. Hostal Rabida
16. Hotel Barnard
17. Hotel Fuente de Piedra 1
18. Hotel Patio Andaluz
19. Hotel Real Audiencia
20. Hotel Reina Isabel
21. Hotel Río Amazonas
22. Il Rissoto
23. La Casa Sol
24. La Choza
25. La Liebre Video Café
26. La Michoacana
27. Latitud Tapas Quesos & Vinos
28. NuHouse Mariscal
29. Octava de Corpus
30. Pizza SA Amazonas
31. Pizza SA Centro Historico
32. Pizza SA Granados
33. Q Lounge
34. República del Cacao



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 35. Restaurante El Criollo
- 36. Restaurante Ristocarmine S.A.
- 37. The Boot

2.3.4 Programa de Certificación Smart Voyager Embassy en el Ecuador

El programa Smart Voyager Embassy, nace en el año 2007, con el fin de incluir a las embajadas de los países en el ámbito de las buenas prácticas y la sostenibilidad.

La norma para este programa es adaptada de los ítems de verificación señalados en el programa Smart Voyager Tierra.

Luego de 2 años de compromiso con prácticas ambientales y sociales sostenibles, la Embajada Británica obtuvo la certificación Smart Embassy.



Figura: 62

Título: Embajadora Británica recibiendo certificación

Autor: Anónimo

Fuente: <http://www.facebook.com/groups/24394204449/photos>

Fecha: Mayo 2012



Figura: 63

Título: Logo Embajada Británica

Autor: Gobierno Británico

Fuente: <http://ukinecuador.fco.gov.uk>

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.3.5 Programa de Certificación Smart Voyager Air

El programa Smart Voyager Air, nace en el año 2007, debido al impacto dejado por la operación de las líneas aéreas, como soporte para la industria del turismo.

Entre las principales de contaminación de la industria aérea tenemos las siguientes:

- ✓ Las estelas que emiten los aviones se congelan en pequeños cristales que reflejan la radiación infrarroja hacia la tierra, por lo cual crean un efecto invernadero que contribuye al calentamiento global.
- ✓ Los gases que emiten los aviones al volar cambian el balance de la atmósfera lo cual también contribuye a efecto invernadero.
- ✓ El sector aeronáutico contribuye en un 15% a las emisiones de carbono de todo el mundo.
- ✓ Los vuelos en avión generan una gran cantidad de desechos de papel y Plástico, que no se reciclan.

La empresa aérea Aerogal, hasta el momento es la primera y única aerolínea certificada por el programa Smart Voyager Air, tomando medidas de sostenibilidad en su operación, además de tener conciencia de su operación hacia las Islas Galapagos, y el impacto que la misma pudiera generar (CYD, 2012).



Figura: 64
Título: Logo Aerogal
Autor: Aerogal S.A
Fuente: Aerogal S.a.
Fecha: Mayo 2012



Figura: 65
Título: Boletín Smart Voyager
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: Conservación y Desarrollo
Fecha: Mayo 2012



2.3.5.1 Parámetros de sostenibilidad turística para el programa Smart Voyager Air

Es importante el análisis de los parámetros de sostenibilidad turística que las aerolíneas deben cumplir para obtener la certificación Smart Voyager Air, a continuación se detallan los principales ítems a tener en cuenta para una gestión sostenible del turismo, los mismos que han sido tomados previo análisis de las normas de este programa.

Las normas y parámetros de los programas Smart Voyager han sido desarrolladas en base a los principios de la certificación, así de cada principio se detalla una norma y sus parámetros a cumplir.

2.3.5.1.1 Conservación de ecosistemas naturales

Las empresas aéreas deben apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.

Ítems de verificación

- ✓ Para dar inicio a una operación aérea o una nueva ruta, es necesario que exista un análisis de riesgos, ambiental, social y económico, con su correspondiente plan de acción que permita planificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.
- ✓ Participación activa en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales de su entorno.
- ✓ Apoyo a la realización de programas de conservación.
- ✓ Sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación.



- ✓ Participación continúa en programas de protección, mejoramiento ambiental y limpieza del medio ambiente.
- ✓ Difusión en las áreas de su jurisdicción, la necesidad de prohibir la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.

2.3.5.1.2 Reducción de impactos ambientales negativos

Las operaciones aéreas deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno.

Ítems de verificación

- ✓ Certificado de cumplimiento de la legislación ambiental de acuerdo a lo exigido en cada país.
- ✓ Conocer e identificar cuales son los impactos ambientales negativos que causa o que puede causar su operación.
- ✓ Reducción de los impactos negativos causados por su operación y deben tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.
- ✓ Plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la operación (contaminación por emisiones de gases, ruido, introducción de especies, generación de basura y aumento de la presión a los recursos por parte de la población local instigada por la actividad aérea comercial.
- ✓ Plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.
- ✓ Análisis de impactos que puede causar el tipo de combustible y plantear un proceso de reducción o compensación.
- ✓ Cumplir las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en las instalaciones existentes, en la operación aérea tanto en sus aviones e instalaciones en tierra.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Todas las máquinas de las operaciones aéreas deben trabajar al nivel umbral de funcionamiento óptimo (U.F.O.) por consumo de energía.
- ✓ Se deben utilizar equipos de la mejor tecnología disponible.
- ✓ Campaña de ahorro energético en las instalaciones en tierra que involucre a empleados y eduque a clientes.
- ✓ Monitoreo del consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.
- ✓ Utilización de focos de bajo consumo energético y alta durabilidad, con fototropismo negativo.
- ✓ Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la instalación, no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono, en el caso contrario deben reemplazar el sistema por el adecuado en un plazo perentorio.
- ✓ Las labores de mantenimiento en oficinas, talleres y aviones deben realizarse, tomando las debidas precauciones, de manera que no causen daños ambientales.
 - Manual de procedimientos para labores de mantenimiento.
 - No emplear productos químicos nocivos para el mantenimiento o la utilización de pinturas con TBT o solventes peligrosos.



Figura: 66

Título: Reconocimiento Gestión Ambiental 2010

Autor: Anónimo

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



2.3.5.1.3 Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies

La operación aérea debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles.

Ítems de verificación

- ✓ Debe existir una política clara dentro de la empresa aérea, que establezca la necesidad de apoyar a disminuir la introducción de especies.
 - Política escrita y visible
 - Prevenir el traslado de insectos.
 - Tener un proceso de desinfección
 - Registros del proceso de desinfección
 - Usar productos no tóxicos para el ser humano y con personal acreditado.

2.3.5.1.4 Capacitación al personal

Todo el personal involucrado con las empresas aéreas debe recibir continuamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad, ambientales, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

Ítems de verificación

- ✓ Programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados involucrados en la líneas aéreas, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.
- ✓ Reporte de todo el material que de capacitación existente.
- ✓ La Línea aérea debe capacitar a los trabajadores sobre los siguientes temas:
 - Leyes, reglamentos y normas vigentes.
 - Seguridad, procedimientos de emergencia y primeros auxilios.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- Salud.
- Interpretación de historia natural y cultural.
- Idiomas y trato al pasajero.
- Impactos negativos del servicio aéreo mal manejado.

2.3.5.1.5 Relaciones comunitarias y bienestar local

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación aérea, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad aérea, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación aérea y la comunidad.

Ítems de verificación

- ✓ Apoyo al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables, de manera planificada, con metas y objetivos claros.
- ✓ Promover la participación de los pasajeros en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad.
- ✓ Tener una lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales relacionados con la actividad turística, cuyas operaciones tengan criterios conservacionistas y todos los permisos requeridos por las autoridades competentes.
- ✓ En casos de necesidad o emergencia, la línea aérea debe apoyar a la comunidad.
- ✓ Los rótulos de la línea aérea no deben afectar al paisaje, a los ecosistemas naturales ni a las edificaciones y monumentos públicos.
- ✓ Los productos de origen agrícola que se consumen en la instalación de líneas aéreas deben provenir, en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.
- ✓ Promover el turismo nacional con programas que funcionen por lo menos una vez al año, por medio de promociones, facilidades y tarifas menores, promocionar a las empresas certificadas sosteniblemente.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 67

Título: Aerogal financio 4 casas para el programa
Un techo para mi país
Autor: Anónimo
Fuente: Aerogal S.A.
Fecha: Mayo 2012



Figura: 68

Título: Patrocinador Maratón San Cristóbal
2012
Autor: Anónimo
Fuente: Aerogal S.A.
Fecha: Mayo 2012

2.3.5.1.6 Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos

Las empresas aéreas deben planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos dentro de su operación considerando el bienestar de los pasajeros, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

2.3.5.1.6.1 Consumo de productos

Ítems de verificación

- ✓ Política de adquisición y utilización de productos, que se rija por criterios ambientales, como biodegradables, reciclables, retornables, de baja toxicidad, con sellos verdes y orgánicos, de producción ambientalmente responsable.
- ✓ Persona responsable de la adquisición de productos capacitado con relación a los criterios sanitarios y ambientales.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Las características como biodegradables u otras deben estar escritas en las etiquetas de los productos.
- ✓ Los productos que se utilicen en las líneas aéreas, que se obtengan bajo un proceso industrial, deben tener los registros sanitarios correspondientes.
- ✓ Para la adquisición de productos se debe escoger, en medida de la posible, a proveedores que ofrezcan productos con las siguientes especificaciones:
 - Certificación ambiental.
 - Envases reutilizables, de vidrio o papel en vez de metal o plástico.
 - Empaques biodegradables.
- ✓ Utilización de productos de limpieza y lavandería deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
- ✓ El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados deben ser biodegradables.
- ✓ La Línea aérea siempre debe intentar de reducir el uso de combustibles fósiles y compensar las emisiones de CO₂.
- ✓ Registro del uso de combustible.
- ✓ Plan de compensación y mitigación de emisiones de CO₂.
- ✓ La operación debe utilizar papel reciclado y blanqueado sin cloro para la impresión de por lo menos el 50% del material producido (promocional, informativo, etc.).
- ✓ El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente y debe existir un registro cronológico y análisis estadístico mensual sobre los datos de consumo general por avión, oficinas centrales y oficinas de aeropuertos.
- ✓ Contar con dispositivos para ahorro de agua en los grifos y duchas en instalaciones de aeropuertos y oficinas.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Monitorear el consumo de agua por medio de medidores y debe existir un registro.
- ✓ La calidad de agua dentro de las instalaciones de tierra y aviones debe ser apta para los diferentes tipos de consumo humano (bebida y limpieza)
- ✓ Debe hacerse análisis periódicos de la calidad del agua.

2.3.5.1.6.2 Almacenamiento en las instalaciones perteneciente a empresas aéreas

Ítems de verificación

- ✓ Áreas de almacenamiento específicas para:
 - Alimentos y bebidas
 - Detergentes y productos de limpieza
 - Combustibles y lubricantes
 - Herramientas y repuestos (talleres).
 - Frazadas, almohadas (servicio al cliente).
- ✓ Las áreas de almacenamiento deben tener las siguientes características:
 - Ventilación e iluminación adecuada
 - No debe haber humedad
 - Los estantes deben ser impermeables.
 - Debe haber un responsable del mantenimiento, limpieza y un registro.
 - Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.
 - Rotulación adecuada.

2.3.5.1.6.3 Bodega de alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos

Ítems de verificación

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Para el control de plagas al interior, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
- ✓ Para el control de insectos al exterior deben utilizarse repelentes.
- ✓ Las bebidas y alimentos envasados deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- ✓ En el caso que el servicio de alimentos y bebidas este terciarizado, los prestadores de servicios deberán cumplir las mismas regulaciones.

2.3.5.1.6.4 Almacenamiento en bodegas

Ítems de verificación

- ✓ Los alimentos deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características (aplica para terciarizados):
- ✓ Ventilación adecuada, a través de un dispositivo que evite la entrada de insectos.
- ✓ Iluminación adecuada.
- ✓ No deben existir entradas a nivel del suelo, para de esta manera evitar la presencia de animales rastreros.
- ✓ Los estantes deben estar contruidos de material impermeable.
- ✓ Responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro
- ✓ Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- ✓ Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.
- ✓ Debe haber mantenimiento y limpieza periódica. Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.

2.3.5.1.6.5 Combustibles y lubricantes



Los combustibles y lubricantes deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características:

Ítems de verificación

- ✓ Paredes de cemento que sirvan para retener cualquier derrame. El alto de las paredes debe ser proporcional al volumen que se almacena en los tanques.
- ✓ Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
- ✓ Material absorbente (aserrín) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención en la entrada de las bodegas.
- ✓ Demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.
- ✓ Las áreas de acceso no deben ser menores a 1.5 m.
- ✓ Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia de 30 cm.
- ✓ El suelo debe tener una inclinación mínima del 1%.
- ✓ Canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
- ✓ Techo que impida el ingreso de agua.
- ✓ Alumbrado eléctrico.
- ✓ Sistema de ventilación natural que permita la circulación cruzada permanente de aire.
- ✓ Los combustibles y los lubricantes deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
- ✓ Equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado estratégicamente para su utilización.
- ✓ El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.
- ✓ Mantenimiento y limpieza periódica.



- ✓ Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro

2.3.5.1.6.6 Productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios

Las bodegas para productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios deben tener las siguientes características:

Ítems de verificación

- ✓ Paredes de cemento.
- ✓ Techo que impida el ingreso de agua.
- ✓ Las estanterías deben ser impermeables.
- ✓ Alumbrado eléctrico.
- ✓ Ventilación e iluminación adecuada
- ✓ Rotulación adecuada.
- ✓ Los artículos en cada bodega deben estar ordenados de acuerdo al tipo.
 - Debe existir el equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado en estratégicamente para su utilización.
- ✓ Mantenimiento y limpieza periódica.
- ✓ Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.

2.3.5.7 Manejo integrado de desechos y control de emisiones

Las líneas aéreas deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad aérea. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria tanto terrestre como aérea.

2.3.5.7.1 Reducción y reutilización

Ítems de verificación

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Fuente de reducción puede ser realizada: en fundas de compras no desechables, bebidas en recipientes retornables y grandes tanques de agua dulce con servicios múltiples.
- ✓ Utilizar envases reutilizables para servir alimentos del tipo de la mantequilla, mermelada, salsas, etc., en vez de utilizar empaques desechables.
- ✓ Utilizar recipientes y vajilla de uso prolongado en vez de productos descartables como los de aluminio, plástico, cartón, etc.

2.3.5.7.2 Reciclaje

- ✓ Programa para separación de basura.
- ✓ Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.
- ✓ Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo a los programas de reciclaje existentes.
- ✓ Campaña de separación de basura que involucre a empleados.
- ✓ Disponer de adecuados recipientes para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.
- ✓ Sistema que garantice la separación de basura tanto, en instalaciones terrestres como en los aviones.
- ✓ Bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos en contenedores.

2.3.5.7.3 Disposición final de desechos a excepción de aguas residuales

Las líneas aéreas deben establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final de los desechos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Figura: 69

Título: Reciclaje de lonas publicitarias

Autor: Anónimo

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012

Ítems de verificación

- ✓ Participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
- ✓ Responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos y un registro.
- ✓ Los desechos de lubricantes deben ser recolectados y dispuestos a sitios adecuados o entregados a las entidades correspondientes.
- ✓ Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no se mezclen con la basura ya clasificada.
- ✓ Monitoreo de la producción de desechos sólidos por estación de servicio.
- ✓ Los materiales que pueden volver a usarse deben ser entregados a entidades recicladoras.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- ✓ Tratamiento y disposición final de aguas residuales
- ✓ Las líneas aéreas no deben contaminar las vías de desalojo con sus aguas negras.
- ✓ Si es posible, las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises. - Las instalaciones en aeropuertos, talleres deben contener un tanque de almacenamiento para aguas negras.
- ✓ Las aguas negras deben ser tratadas antes de su disposición final.
- ✓ Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.
- ✓ La disposición en las vías de desalojo debe realizarse de manera regulada, de manera que no haya acumulaciones o brotes de las mismas de acuerdo a lo establecido por las regulaciones nacionales e internacionales.

2.3.5.7.4 Control de Emisiones

Ítems de verificación

- ✓ Implementar un sistema periódico de control de las emisiones generadas por la operación aérea tendiente a cumplir con los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales. Las empresas aéreas deben iniciar un plan de compensación con programas de reforestación, conservación y apoyo social.

2.3.5.8 Compromiso del pasajero

Las líneas aéreas deben reducir el impacto de los pasajeros en los lugares de destino. Los pasajeros deben estar dispuestos y comprometidos a respetar y seguir las normas para reducir al máximo la presión sobre los recursos naturales y culturales visitados.

2.3.5.8.1 Difusión

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ítems de verificación

- ✓ La difusión desde el inicio de la operación aérea, será el punto fundamental de educación y concientización a los pasajeros, sobre la necesidad de proteger el medio ambiente, respetar los sitios de destinos y cumplir con las exigencias de la empresa y las autoridades ambientales locales.
- ✓ Promover los atractivos naturales y culturales del país, región o sitio de destino.



Figura: 70

Título: Sorteo Tours a Galápagos

Autor: Anónimo

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012

2.3.5.8.2 Áreas para pasajeros

- ✓ Información y rotulación, en idioma local e inglés, para que los pasajeros participe en los programas para evitar contaminación:
 - Ahorro de agua en instalaciones en tierra.
 - Ahorro de energía en instalaciones en tierra
 - Separación de basura.
- ✓ Mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de programas de conservación.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Programa de información a los pasajeros sobre su política ambiental, y de motivación para colaborar en los diferentes programas implementados por la línea aérea.
- ✓ Proveer información a los pasajeros sobre la posibilidad de participar en programas de protección del medio ambiente que se estén desarrollando.
- ✓ Proveer información a los pasajeros sobre la posibilidad de participar en programas socio-culturales que se están desarrollando en las comunidades cercanas.
- ✓ Informar a los pasajeros sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daños al ambiente.
- ✓ Advertir sobre la prohibición de compra de ciertos productos

2.3.5.9 Política de seguridad

Ítems de verificación

- ✓ Cumplir con las leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el cual se desarrolla la operación aérea y esta normativa.
- ✓ Tener todos los permisos exigidos por el país en el cual se desarrolla la operación aérea (DAC, Ministerio del Trabajo, Cuerpo de Bomberos, gobiernos seccionales entre otros).
- ✓ Manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en el desarrollo de las actividades aéreas.



Figura: 71

Título: Procedimientos de seguridad en desembarque de carga

Autor: Aerogal S.A.

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PE



2.3.5.10.1 Inspecciones generales planeadas de seguridad

Ítems de verificación

Al nivel de todas las instalaciones se deben implementar sistemas de monitoreo continuo, con inspecciones que sean planeadas a las diferentes áreas de trabajo, con el fin de detectar cualquier posibilidad de accidentes que los trabajadores pudieran tener.

2.3.5.10.2 Reglas de seguridad preventiva

Los motores, turbinas y toda la maquinaria que se maneje en las líneas aéreas, deben mantenerse en perfectas condiciones, con los certificados correspondientes exigidos por las autoridades aeronáuticas, debe existir un responsable del mantenimiento que realice revisiones periódicas, y que lleve un registro detallado.

Ítems de verificación

- ✓ Prohibir que se dejen innecesariamente prendidos motores y maquinaria en sus instalaciones en tierra principalmente talleres.
- ✓ El nivel de ruido aceptable al que puede ser expuesta una persona en el trabajo, debe ser máximo de 85 decibeles, durante un lapso de exposición máximo de 6 horas continuas. Para el caso de aviones se debe cumplir con las regulaciones de cada país.
- ✓ El personal encargado de máquinas deberá estar siempre con equipo de protección:
- ✓ Controlar periódicamente el estado de tuberías y los desfuegos de emisiones de gases.



2.3.5.11 Planificación y monitoreo

La actividad aérea debe ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

2.3.5.11.1 Planificación

Ítems de verificación

- ✓ Presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas, responsables y calendario de actividades a realizar para mejorar sus condiciones socio ambientales a corto, mediano y largo plazo en cada una de sus rutas. El detalle y la escala del plan deben estar acorde con el tamaño e intensidad de la actividad realizada.
- ✓ El plan social ambiental de la Línea aérea debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.
- ✓ Se debe elaborar los procedimientos para cada actividad, donde se indican los objetivos, responsables, plazos e incluirán una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.
- ✓ El plan debe incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.
- ✓ El plan debe ser conocido, comprendido, desarrollado y mantenido al día por todos los niveles de la empresa.

2.3.5.11.2 Evaluación y Monitoreo

Ítems de verificación

- ✓ Implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.
- ✓ Contemplar todos los posibles impactos de carácter social y ambiental, bajo condiciones normales y anormales de funcionamiento, accidentes, situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y previstas.



- ✓ El monitoreo y evaluación de los impactos generados por la actividad, se deben realizar con cierta frecuencia y deben ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.
- ✓ La información debe ser documentada y de fácil acceso en cualquier momento.
- ✓ La línea aérea debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.
- ✓ Se debe establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del programa de certificación.
- ✓ Al final de cada viaje, se deben realizar encuestas a los clientes en las que se recogen sus opiniones sobre el programa ambiental y sobre la operación aérea.
- ✓ Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
- ✓ Debe existir una persona responsable para esta actividad.

2.3.5.12 Sistema de calidad

La operación aérea debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al pasajero.

Ítems de verificación

- ✓ Sistema de calidad que asegure la excelencia de servicios en:
 - Alimentación
 - Interpretación básica
 - Alojamiento
 - Trato al pasajero
- ✓ Sistema de calidad debe ser diseñado por los diferentes departamentos o por la gerencia.
- ✓ El sistema de calidad en servicios debe ser monitoreado y tener:
 - Una persona responsable.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



- Establecer reuniones periódicas de evaluación interna
- Tener un sistema de evaluación externa por parte de los clientes, a través de encuestas y buzones de sugerencia.
- ✓ Las sugerencias deben ser registradas y guardadas periódicamente.

2.3.6 Inventario de operaciones turísticas certificadas por el programa Smart Voyager Air

A continuación se presenta las empresa certificada con el programa Smart Voyager Air.

2.3.6.1 Aerolíneas Galápagos S.A. (AEROGAL S.A.)

Lugar de operación	Ecuador
Rutas	Quito, Guayaquil, Galápagos, Cuenca Manta, Bogotá, New York
Flota	Airbus A319: 120 pasajeros Airbus A320: 150 pasajeros Boeing 767: 215 pasajeros
Certificaciones	ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, IOSA.

Figura: 72

Título: Inventario de empresas certificadas Smart Voyager Air

Autor: David Pesántez

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012



Figura: 73

Título: Airbus A319

Autor: Aerogal S.A.

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012



Figura: 74

Título: Airbus A320

Autor: Aerogal S.A.

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012



Figura: 75

Título: Boeing 767

Autor: Aerogal S.A.

Fuente: Aerogal S.A.

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Culminado el estudio del segundo capítulo de la presente investigación, podemos determinar que el mismo responde a las dos primeras hipótesis planteadas: al elaborar un inventario de las operaciones certificadas por Smart Voyager se establecerá el número exacto de empresas, destinos turísticos acreditados por la eco marca y al determinar los criterios de acreditación de la ecomarca Smart Voyager podremos establecer los parámetros que la certificación precisa que cumplan las operaciones para ser certificadas.

Se ha realizado un inventario de las operaciones certificadas, determinando que han sido certificadas: 21 embarcaciones; 37 establecimientos de alojamiento, 37 pequeñas empresas entre bares, restaurantes y hoteles, una embajada y una línea aérea.

Además se han estudiado los criterios de acreditación que Smart Voyager establece en sus normativas desarrolladas para los distintos programas, así determinando exactamente los parámetros de cumplimiento exigidos en base a los principios de la certificación, para que las empresas sean acreditadas como sostenibles.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III

Smart Voyager: Beneficios y Desempeño en el mercado turístico internacional

Introducción

Las empresas turísticas que han aceptado voluntariamente cambiar sus procesos operacionales ambiguos y contaminantes, por procesos con mayor sostenibilidad, no solo están preservando su recursos de trabajo a futuro, están generando una cadena potencial de acciones que garantizan además de su rentabilidad económica, una oportunidad de preservación de los recursos naturales y de inserción de las comunidades cercanas a las operaciones en el área del turismo, creando una oportunidad para generar economía local.

La certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager, para garantizar que las operaciones certificadas tengan mejores oportunidades en el mercado mundial del turismo, tiene la necesidad y obligación de diseñar y ejecutar estrategias en conjunto con los operadores, las instituciones de cooperación internacional y aliados institucionales, que generen un posicionamiento en el trade de turismo de la marca de certificación, respondiendo de manera eficiente a la nueva era de los viajes más consientes, como un conjunto de garantías y en consecuencia éxitos a mediano y largo plazo.

El tercer capítulo de está investigación, muestra como la marca Smart Voyager, genera dichos procesos y obtiene resultados palpables, que garantizan su sostenibilidad a largo plazo.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1 Beneficios adquiridos por las operaciones acreditadas por la ecomarca Smart Voyager

3.1.1 Beneficios de la certificación Smart Voyager

Las empresas turísticas certificadas "Smart Voyager" forman parte de una gran comunidad que trabaja por el turismo sostenible y su mercadeo de manera directa y exitosa. La empresa certificada recibirá capacitación, promoción, intercambio de información, además de un cuidadoso acompañamiento para implementar procesos sostenibles.

A continuación se redactan los beneficios que la fundación Conservación y Desarrollo presenta como respaldo para las operaciones turísticas que accedan voluntariamente a la certificación Smart Voyager (CYD, 2012).

3.1.1.1 Trabajadores dedicados y capaces

En las empresas turísticas certificadas, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.



Figura: 76

Título: Ayudante de cocina Napo Wildlife

Autor: Napo Wildlife

Fuente: Napo Wildlife

Fecha: Mayo 2012



Figura: 77

Título: Christina Ring de Hacienda Zuleta y

Alfredo Dueñas, Conservación & Desarrollo

Autor: Alfredo Dueñas

Fuente: Alfredo Dueñas

Fecha: Mayo 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.2 Mejora de la imagen pública

La ecoetiqueta Smart Voyager coloca a las empresas certificadas en un estatus distinto frente a la sociedad, pues facilita que los viajeros reconozcan en ellas una preocupación activa por el manejo sustentable de los recursos naturales, culturales y sociales. La certificación contribuye al prestigio de las operaciones turísticas.

- ✓ El programa y la marca Smart Voyager es reconocido en Alemania - Europa como uno de los programas y sellos de Turismo Sostenible más importantes del mundo, en la “Guía para la sostenibilidad en el turismo, a través de etiquetas de la selva” (Nachhaltigkeit im Tourismus Wegweiser durch den Labeldschungel), posicionándose entre las 20 marcas de sostenibilidad turística con mejor gestión a nivel mundial, publicada por Ecotrans, la Agencia Europea por el Medioambiente y Desti Net para fomentar el turismo responsable en los viajeros Europeos (Dueñas, 2012).



Figura: 78

Título: Portada de la Guía para la sostenibilidad en el turismo, a través de etiquetas de la selva

Autor: Ecotrans, Agencia Europea por el Medioambiente y DestiNet

Fuente: http://www.nfi.at/dmdocuments/labelguide_de.pdf

AUTOR Fecha: Junio 2012

JORGE _____



3.1.1.3 Credibilidad

En un sector tan sensible, la credibilidad de una empresa es uno de sus mayores activos, frente al fenómeno llamado Greenwashing o lavado verde, en donde las empresas por gestionarse como destino sostenible, promocionan un marketing ecológico con falsos proyectos de responsabilidad con el ambiente y las personas. Mantener una certificación de turismo sostenible implica un compromiso de credibilidad ante sus clientes y sus proveedores. Smart Voyager cree que el demostrar a su cliente "como" cumple la normativa es una actitud deseable.

3.1.1.4 Destacarse entre muchos

Las operaciones turísticas certificadas son buscadas en la actualidad por un número mayor de potenciales turistas. La certificación permite distinguir las operaciones y productos en los mercados cada vez más competitivos y tener una clara ventaja competitiva ante otros servicios turísticos.

- ✓ Turistas estadounidenses están dispuestos a gastar 8.5% más en servicios y productos brindados por empresas ambientalmente responsables (Travel Industry Association of America, 1992).

3.1.1.5 Oportunidades de crédito

Las operaciones certificadas generan indicadores de controles administrativos, planes y estrategias, además la responsabilidad social y la sostenibilidad generan mayores puntos en una solicitud crediticia generando mayores oportunidades de créditos y de cooperación internacional.

3.1.1.6 Transferencia de tecnología

Los programas de certificación deben mantener mecanismos de retroalimentación permanentes para aplicar los principios de mejora continua



en sus normas y procedimientos. La información proviene en su mayor parte de las empresas que mantienen los sistemas de sostenibilidad en funcionamiento y con esos datos Conservación y Desarrollo trabaja permanentemente en la creación de nuevas herramientas tecnológicas que permitan una implementación más fácil y un seguimiento y control adecuados.

3.1.1.7 Seminarios de capacitación

Smart Voyager maneja un calendario de seminarios y otras actividades de capacitación en el Ecuador, que desarrolla junto con el Ministerio de Turismo, los mismos que están ofertados en la página de Conservación y Desarrollo en Facebook.



Figura: 79

Título: Seminarios de capacitación

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: Alfredo Dueñas

Fecha: Febrero 2012

3.1.1.8 Consolidador de servicios sostenibles

La organización está trabajando actualmente en la creación de una base de datos de proveedores de productos y servicios sostenibles, con el fin de integrar verticalmente los procesos de operación sostenible que llevan las empresas en la actualidad.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.9 Bitácora Sostenible

Smart Voyager cubre los requerimientos y preguntas de los interesados en la marca a través de vía telefónica (1800-sostenible), chat móvil o Skype (smartvoyager) y correo electrónico: herramientas@smartvoyager.org para atender las inquietudes en la implementación del programa. Cada vez que existe comunicación en cualquiera de estas herramientas se registran las preguntas en una bitácora sostenible de implementación que próximamente estará al alcance en el portal web www.smartvoyager.org.

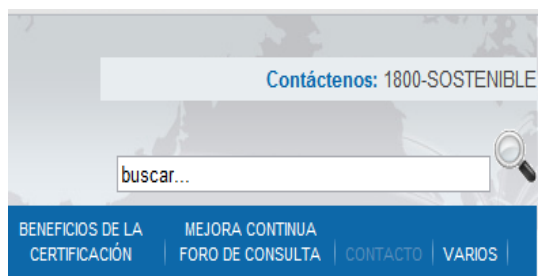


Figura: 80

Título: Contacto 1800 sostenible
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: Smartvoyager.org
Fecha: Abril 2012



Figura: 81

Título: Contacto Smart Voyager
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: Smartvoyager.org
Fecha: Abril 2012

3.1.2 Resultados Smart Voyager

Es importante medir el desempeño de la gestión de la certificación Smart Voyager en variables claves que promuevan una práctica de verdadera sostenibilidad turística en el Ecuador, y a su vez que motive a la adhesión de nuevas empresas por este fin común.

Es significativo también demostrar que las operaciones certificadas, no se limitan únicamente al cumplimiento de la normativa exigida por la certificación, para lo cual es importante dar a conocer los proyectos, programas de voluntariado y fundaciones que las empresas manejan como respuesta a la necesidad de sostenibilidad en su gestión.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



3.1.2.1 Proyectos de sostenibilidad y responsabilidad social ejecutados por las empresas certificadas por Smart Voyager

A continuación se presentan los proyectos más exitosos implementados por las operaciones turísticas como respuesta a la certificación recibida.

Operación Turística	Proyecto	Objetivos
Arajuno Jungle lodge	Salud, Alimentación, Biodiversidad y Mejoramiento	Mejorar la salud y el bienestar de la comunidad quichua. Mejorar la biodiversidad general de la zona, disminuyendo el nivel de la pesca ilegal y devastadora con dinamita.
	Proyecto de repoblación de la tortuga amarillo manchado	Repoblamiento de la especie tortuga amarillo manchado en el río Arajuno.
Bellavista Cloud Forest	Compra de tierras para la conservación	Comprar tierras para declarar área protegida
Hacienda Zuleta	Proyecto Cóndor Huasi	Reintroducción de Cóndores en cautiverio a su entorno natural.
	Proyecto de Bordados	Comercialización de los bordados tradicionales de la comunidad Zuleta.
	Proyecto biblioteca	Educación de la comunidad, asesoría en tareas.
	Becas Escolares	Apoyo a la educación de jóvenes y niños de la comunidad.
Hotel Finch Bay	Recicladora de basura "Fabricio Valverde".	Reciclaje de plástico, vidrio y productos de papel; además educa a la población local en la importancia de la separación de la basura

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Yachana Lodge	Colegio Técnico Yachana	Proporcionar las herramientas que los estudiantes nativos necesitan, como los custodios actuales y futuros de la selva amazónica.
Manatee Explorer	Beca estudiantil	2 estudiantes de la Comunidad Kichwa de Indillama a realizar sus estudios secundarios en el bachillerato con especialidad en Ecoturismo en el Colegio Técnico Yachana.
Celebrity Xpedition	Fondo para las Islas Galápagos	Programa de conservación a bordo que ofrece a los huéspedes la oportunidad de participar en la conservación permanente de las islas, un total aproximado de 150.000 dólares anuales, las mismas que se utilizan exclusivamente en beneficio de organizaciones caritativas en las Islas Galápagos.
Daphne	Waste and pollution Management Program	La embarcación recicla recipientes de plástico y cartón que son enviados a la península, así como de vidrio que se utiliza para hacer los bloques y materiales de construcción. Cuentan con procedimientos especiales para el tratamiento de aguas residuales y los residuos de petróleo, los botes tienen motores ecológicos. Además se emplea y proporciona a los clientes productos biodegradables.
Eclipse	Tratamiento de aguas residuales	La embarcación cuenta con una planta de tratamiento de aguas negras y grises y una planta de desalinización a bordo.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ecoventura	Compensación de emisiones de carbono.	Las emisiones de carbono de los cuatro yates de la compañía (y de las oficinas, incluyendo los viajes de negocios) son compensados por un portafolio de proyectos a través de la compañía estadounidense Native Energy. Native Energy calculó que la cantidad de dióxido de carbono capturado, compensa las emisiones, haciendo uso de turbinas eólicas en los Pueblos Nativos de Alaska y las reservas de los americanos nativos y por medio de la captura de metano en fincas lecheras familiares.
	Fondo para la Biodiversidad Marina de Galápagos (GMBF, por sus siglas en inglés) para apoyar la educación ambiental y la conservación marina fortaleciendo la capacidad de las comunidades locales para administrar sus recursos naturales.	El Presidente Ejecutivo de Ecoventura, Santiago Dunn, originalmente ofreció una donación de \$80.000 anuales (en efectivo y en especie como servicios) durante los primeros tres años para apoyar este fondo y aumentó su donación a \$100.000 por año durante los siguientes tres años.
	Ecology Project international	Ecoventura se ha comprometido con hasta 4.800 dólares para patrocinar 12 becas para un curso de estudiantes locales de las islas Isabela de 16 a 17 años de edad, en San Cristóbal y Santa Cruz. Este programa ha beneficiado a más de 600 estudiantes desde el año 2003.
Rolf Wittmer Turismo Cía. Ltda. / Flota Tip Top	Beca Rolf Wittmer	Programa para fomentar la participación de candidatos en los cursos de Guías Naturalistas. El programa ofrece un incentivo denominado "Beca Rolf Wittmer". Coordinado y manejado por la Fundación con el apoyo de sus

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		patrocinadores.
	Programa de Pasantías en Floreana.	Proyecto establecido para aumentar la competitividad de los alumnos de la Escuela Fiscal Mixta Amazonas por medio de ofrecer entrenamiento gratuito en Inglés y Computación. El Programa contempla también entrenamiento informal en liderazgo y un modelo de Turismo Comunitario para la Isla.
Metropolitan Touring	Revista compromiso	La visión de este documento más que nada, es como una herramienta de motivación para el equipo y también para el turista, mientras se embarca en un viaje de descubrimiento con Metropolitan Touring.
	E- reciclaje	Las Oficinas de Metropolitan Touring Quito han entregado más de 500 libras de desechos eléctricos y electrónicos para e-reciclaje.

Figura: 82

Título: Cuadro de proyectos implementados por las operaciones certificadas

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Junio 2012

3.1.2.2 Basura reciclada

La basura que se ha reciclado en las operaciones certificadas, registra un crecimiento considerable llegando al año 2010 ha reciclarse 111.637 Kilogramos de basura (CYD, 2012).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO

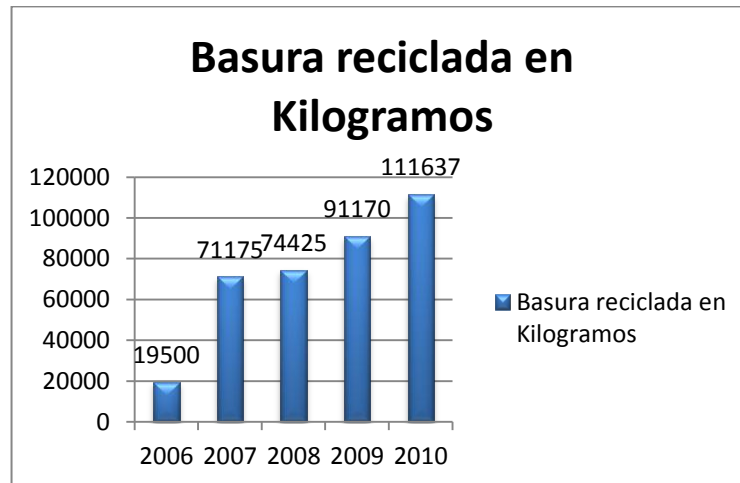


Figura: 83
Título: Basura reciclada
Autor: David Pesántez
Fuente: Conservación y Desarrollo
Fecha: Junio 2012

3.1.2.3 Personal involucrado

Las operaciones han sumado a este proceso a su personal a cargo, siendo importante la capacitación del mismo en todos los procesos de sostenibilidad que la las empresas generan, hasta el año 2010, se sumaron 1.691 empleados.

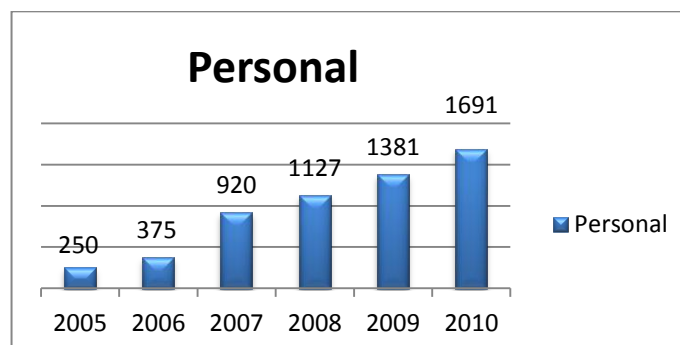


Figura: 84
Título: Personal Involucrado
Autor: David Pesántez
Fuente: Conservación y Desarrollo
Fecha: Junio 2012



3.1.2.4 Hectáreas protegidas

Hasta el año 2010 se registraron 233.000 has manejadas y protegidas por operaciones certificadas Smart Voyager en la Amazonía Ecuatoriana (Ferro, 2011).

3.1.2.5 Fundaciones promovidas por operaciones certificadas

Operación	Fundación	Actividades
Arajuno Jungle lodge	Arajuno Foundation	Gestión del turismo sostenible
Bellavista Cloud Forest	Fundación para la sostenibilidad del noroccidente del ecuador	Apoyo a niños de la zona para que asistan a escuelas y colegios. Apoya los esfuerzos para no permitir proyectos de minería a gran escala. Compra de tierras para la conservación
Hacienda Zuleta	Fundación Galo Plaza	Proteger y cuidar el ambiente, mejora el nivel de educación de los habitantes de la comuna y mejorar el nivel cultural, social de la comunidad Zuleta. Biblioteca. Producción de quesos y bordados.
Surtrek	Vitalideas	Plantación de árboles en proyectos de reforestación. Adquisición de terrenos. Inserción de los propietarios de tierras en los programas de protección de bosques.
Luna Runtun	Fundación Volcán Tungurahua	Proteger el ambiente circundante, la naturaleza, cultura, arte y deportes. El desarrollo del turismo. La educación de la comunidad. La producción y generación de bienes y servicios. El cuidado de la salud de la comunidad La defensa de los derechos civiles. La producción de ciencia y tecnología
Termas de Papallacta	Fundación del Terra	Entrenamiento de la comunidad local sobre los problemas ambientales y en la proporción con

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		información a los visitantes sobre la flora y fauna local
Yachana Lodge	Fundación Yachana	Ayuda a más de 2.500 familias agrícolas de subsistencia a gestionar mejor sus tierras. Creación de Yachana Gourmet, una empresa con conciencia social, que estableció un mercado estable para cultivo ecológico del cacao comprado a más de 2.500 pequeños productores en la Amazonía. Construcción de 21 escuelas en las comunidades empobrecidas de la región amazónica ecuatoriana. Creación de 16 bancos de la comunidad ahora gestionados principalmente por las mujeres de las comunidades. Adquisición y protección de 4.300 hectáreas de bosque primario y secundario.
Ecoventura	Fundación Gotitas de esperanza	Patrocinar los salarios de los maestros y terapeutas físicos que trabajan en la Escuela Alejandro Alvear ubicados en la Isla San Cristóbal. Durante el día, la escuela constituye una alternativa terapéutica para los niños con síndrome de Down y otras discapacidades físicas y por las noches, la escuela sirve a la población adulta de la Isla a través de programas tales como la enseñanza del lenguaje de signos para sordos.
Montserrat	Fundación Terranova	Además de promover donaciones a bordo del yate Montserrat en Galápagos, la operadora turística de Montserrat contribuye con costos administrativos y operacionales de la fundación, de manera que todas las contribuciones recibidas se invierten en los proyectos de esta fundación.
Rolf Wittmer Turismo Cía. Ltda. / Flota Tip Top	Fundación Rolf Wittmer	Beca Rolf Wittmer Programa de Pasantías en Floreana. Centro de Aprendizaje Virtual.
Metropolitan Touring	Fundación Galápagos-Ecuador	Manejo de Residuos Sólidos. Expediciones Educativas para Estudiantes Galapagueños. Limpieza Costera Insular.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



		Transporte de Aceites Quemados y Residuos Peligrosos.
--	--	---

Figura: 85

Título: Cuadro de fundaciones implementados por las operaciones certificadas

Autor: David Pesántez

Fuente: Propia

Fecha: Junio 2012

3.1.3 Logros obtenidos por la certificación Smart Voyager

La certificación ha obtenido varios logros en el mercado del turismo, entendiendo como mercado no solo la unión de oferta y demanda, sino también la gestión y el apoyo de instituciones nacionales e internacionales que tienen por objetivo la regulación, investigación, certificación, reconocimiento y la información de todo los aspectos y acontecimientos que día a día genera la actividad del turismo en cada parte del mundo.

- ✓ En 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad.
- ✓ Smart Voyager ha ampliado su cobertura convirtiéndose en un programa de certificación sostenible para operaciones turísticas en América del Sur. Operando en los siguientes países.

País	Administradora
Argentina	Instituto Argentino de normalización y certificación (IRAM)
Colombia	Fundación Natura
Chile	(Natura Cert).
Ecuador	Conservación y desarrollo (C&D)
El Salvador	Salvanatura
Guatemala	FITT
Honduras	Instituto para la cooperación y

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



	autodesarrollo (ICADE).
Estados Unidos	Conservación y desarrollo (C&D).
Perú	Conservación y desarrollo (C&D)

Figura: 86

Título: Países donde se aplica la certificación Smart Voyager

Autor: David Pesántez

Fuente: CYD

Fecha: Junio 2012

- ✓ Conservación y Desarrollo Certified S.A., se encuentra en proceso de aplicación al Tourism Sustainability Council (TSC), con el objetivo de ser parte del mismo. El TSC ofrece la posibilidad de manejar criterios y principios a nivel mundial, bajo los cuales las actividades turísticas podrán desarrollarse, en miras de apoyar la sostenibilidad. El compromiso de Conservación y Desarrollo Certified S.A., será el seguir los estándares del TSC, con el fin de que las certificaciones que le competen a la empresa, puedan llevarse a cabo con el respaldo del Tourism Sustainability Council.
- ✓ Smart Voyager según Ecotrans es reconocida entre las 20 certificaciones de turismo sostenible y responsable a nivel mundial, entre más de 100 certificaciones existentes, presente en las principales guías de certificaciones turísticas emitidas por la comunidad europea para sus viajeros.
- ✓ Los logros de Smart Voyager no deben ser vistos únicamente desde la perspectiva de marca y su reconocimiento a nivel mundial, deben ser reconocido a nivel interno y los cambios que ha generado en la vinculación empresa, sociedad y ambiente, en sus resultados de reducción de basura, contaminantes y emisiones, fomento de la compra y uso de productos biodegradables y orgánicos, fomento de la compra a pequeños agricultores y comunidades locales, acceso a la educación de jóvenes y niños de las comunidades locales, inserción laboral, reciclaje,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

entre otros aspectos que garantizan que el objetivo principal que persigue la certificación es garantizar la sostenibilidad en el aspecto ambiental, social y económico.

3.3 Estrategias de mercadeo que la marca Smart Voyager utiliza para posicionar al Ecuador como destino sostenible

La certificación es una herramienta basada en el mercado. Vincula a los actores de la cadena de valor al garantizarles o certificarles a los usuarios (turistas e intermediarios de turismo) que los proveedores (de turismo) se ciñen a un conjunto específico de normas e indicadores de prácticas sostenibles. En esta época de globalización y turismo creciente hacia destinos remotos, la etiqueta de certificación brinda la confianza y seguridad que une a los diversos participantes del mercado (Bien, 2010).

A continuación se presenta un análisis del mercadeo que realiza la marca de sostenibilidad turística Smart Voyager.

3.3.1 Branding

Una marca es todo aquello que los consumidores reconocen como tal. Es un producto al que se ha revestido de un ropaje tan atractivo que consigue que el producto se desee, se pida, se exija, con preferencia a otros productos. En definitiva, la marca es el nombre, término, símbolo o diseño, o una combinación de ellos, asignado a un producto o a un servicio, por el que es su directo responsable.

3.3.1.1 El Nombre

El nombre de la marca de certificación turística es “Smart Voyager” que traducido al español quiere decir “viajero inteligente”.

El nombre evoca una identificación de un nuevo target de turistas a nivel mundial, una clase de turista inteligente y muy bien informado, que es capaz de

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



identificar los aspectos más esenciales de un viaje, y todas las repercusiones que genera el mismo.

3.3.1.1.1 Características del nombre de la marca Smart Voyager

	Fácil de nombrar	Su composición en inglés vuelve a la marca universal, por ser presentada en el idioma más hablado a nivel global.
Significativo	Descriptivo	Describe a un nuevo trade de turistas: inteligentes y consientes.
	Persuasivo	Persuade hacia la responsabilidad y la conciencia por un viaje mejor y más planificado en todos los aspectos: experiencia, precio, solidaridad, calidad.
Capacidad para agradar	Divertido e interesante	Conjuga la tendencia actual por la palabra Smart: Smart Phone, Smart Tv, etc.
Poder de transferencia	Dentro y atravez de categorías de producto	Su fonética se distingue entre los productos de turismo, específicamente por la palabra Voyager.

Figura: 87

Título: Cuadro de características del nombre de la marca Smart Voyager

Autor: David Pesántez

Fuente: Administración de marca

Fecha: Junio 2012

3.3.1.2 Logotipo

El logotipo de la marca reúne algunos elementos que generan un valor para la certificación, a continuación se observan dichos elementos.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.1.2.1 Cromática



Figura: 88

Título: Cromática

Autor: Propia

Fuente: Propia

Fecha: Junio 2012

Los colores ofrecen un método instantáneo para comunicar los mensajes y significados en el diseño de las marcas. Son probablemente la más poderosa forma de comunicación no verbal que se puede utilizar para posicionar un mensaje en las mentes de los consumidores.

La marca Smart Voyager utiliza una combinación de colores azules y tonos cafés en su elemento central que es el ave Fragata.

El azul significa: autoridad, calma, confianza, dignidad, consolidación, lealtad, poder, éxito, seguridad, confianza. Valores que la certificación desea transmitir a los usuarios de turismo a nivel mundial.

Por otro lado el color café dota de un significado de tranquilidad, profundidad, tierra, natural, áspero, riqueza, simplicidad, seriedad, sutil, utilidad, madera. Al ser Smart Voyager una marca que pretende comunicar sostenibilidad, en su marca opta por este color que permite comunicar los significados mencionados, proveyendo a la marca más sentido de trabajo por la tierra y lo natural, expresados en su responsabilidad.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.1.2.2 Elementos visuales

El principal elemento visual del logo de Smart Voyager esta representado por una ave de nombre fragata (Fregata magnificens). El logo presenta una Fragata macho, cuya característica se plasma en su buche hinchado de color rojo, en temporada de apareamiento.

Este elemento representa una característica de las islas Galápagos, plasmada en la fragata, ya que la marca tuvo sus inicios con certificaciones para las embarcaciones de las islas.



Figura: 89

Título: Banner y Fragata
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: Conservación y Desarrollo
Fecha: Abril 2012



Figura: 90

Título: Fragata en logo
Autor: Propia
Fuente: Conservación y Desarrollo
Fecha: Abril 2012

La imagen del globo terráqueo, con la imagen frontal de América, también tiene mucho valor, ya que la certificación Smart Voyager, es una de las más importantes certificaciones a nivel de América, presente en países como: Ecuador, Argentina, Colombia, Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras Estados Unidos, Perú.

3.3.2 Mercadeo

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Smart Voyager tiene como objetivo el ayudar a posicionar a las empresas certificadas en los principales trades de turismo a nivel internacional, para lo cual tiene las siguientes acciones:

3.3.2.1 Participación en ferias y eventos de promoción

Smart Voyager busca la participación planificada en ferias de importancia turística, en unión con operadores y el ministerio de turismo de manera presencial o mediante la distribución de su material promocional.

A continuación se presentan las principales ferias de turismo a las que se considera viables la participación.

Mes	Siglas	Nombre	Lugar
Enero	FITUR	Feria Internacional de Turismo	MADRID - ESPAÑA
Febrero	BTI	Bolsa Internacional de Turismo	MILAN – ITALIA
Marzo	ITB	International Tourismus Börse	BERLIN – ALEMANIA
Abril	IMEX	Incentive & Motivation Expo	FRANKFURT – ALEMANIA
Septiembre	TMLA	Travel Mart Latinamerica	LATINOAMÉRICA
Octubre	MITM	Motivation Show	CHICAGO – USA
Noviembre	WTM	World Travel Mart	LONDRES – UK

Figura: 91

Título: Ferias de Turismo de mayor relevancia
Autor: Patricio Gaibor
Fuente: Plan de Marketing Turismo Comunitario
Fecha: Junio 2012

3.3.2.2 Material promocional Smart Voyager

Smart Voyager proporciona material relacionado: poster con decálogo, libreta de notas, díptico y flyer del programa para que los clientes de las operaciones

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

certificadas estén siempre informados de las ventajas y diferencias de un lugar de turismo sostenible.



Figura: 92
Título: Boletín Smart Voyager
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: Alfredo Dueñas
Fecha: Abril 2012

3.3.2.3 Presencia en la web

La certificación maneja dos portales web para la información sobre la misma:

- ✓ www.smartvoyager.org
- ✓ www.smartvoyagercertified.com



Figura: 93
Título: www.smartvoyagercertified.com
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: www.smartvoyagercertified.com
Fecha: Abril 2012



Figura: 94
Título: www.smartvoyager.org
Autor: Conservación y Desarrollo
Fuente: www.smartvoyager.org
Fecha: Abril 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los portales web son de importancia en la actualidad para el mercadeo de las marcas sin importar su tipo o servicio, los dos portales de la institución manejan entre sus principales elementos de contenidos, los siguientes:

- ✓ Información sobre la institución
- ✓ Beneficios de certificarse
- ✓ Servicios
- ✓ Tarifas
- ✓ Operaciones Certificadas
- ✓ Contacto

3.3.2.3 Mejora continua - foro de consulta

El foro de consulta es una herramienta de debate situada en el portal web de Smart Voyager, en donde las personas podrán dar sus criterios y observaciones sobre los temas del foro, relacionados con las normas e implementación de la ecomarca en el turismo.



Figura: 95

Título: Foro de consulta

Autor: Conservación y Desarrollo

Fuente: www.smartvoyager.org

Fecha: Abril 2012

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



3.3.2.4 Distribución a través de operadores y mayoristas internacionales

Rainforest Alliance principal socio de Conservación y Desarrollo trabaja con agencias y mayoristas de todo el mundo para promover las empresas turísticas que emplean buenas prácticas ambiental y socialmente responsables en América Latina, aceptan el requisito de que al menos la mitad de los hoteles y otros proveedores dentro de sus paquetes de tours deben estar certificados por alguna de las principales organizaciones de certificación en turismo o haber sido verificadas por Rainforest Alliance.

Por otra parte, Rainforest Alliance proporciona listas actualizadas de empresas turísticas en América Latina que han adoptado prácticas sostenibles a las agencias de viajes y mayoristas y organiza viajes de familiarización para los gerentes de las compañías a las áreas que tienen una oferta significativa de hoteles y otras empresas de turismo sostenible.

Los operadores Internacionales y mayoristas internacionales son una línea fundamental en el mercadeo de las operaciones turísticas certificadas, ya que los mismos permiten captar de mejor manera los trades potenciales de turismo para el Ecuador, la certificación asesora a las operaciones en la búsqueda de nuevos mercados, con nichos específicos.

A continuación se muestra una lista de algunos de ellos:

✓ **Tour Operator Initiative (www.toinitiative.org)**

Es una iniciativa de los operadores más grandes del mundo preocupados por la sostenibilidad de los destinos que trabajan. Esta iniciativa ha sido respaldada por las Naciones Unidas y por la OMT.

✓ **Exodus (www.exodus.co.uk)**

Operador del Reino Unido que trabaja en Ecuador y busca productos que tengan componentes de sostenibilidad y responsabilidad. Le interesa el tema comunitario.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

✓ **Journey Latin America (www.journeylatinoamerica.co.uk)**

Es el operador del Reino Unido que mas vende América Latina, buscan productos con componentes interactivos y culturales. El Producto comunitario puede ser una buena alternativa.

✓ **Tribes (www.tribes.co.uk)**

Operador del Reino Unido que más premios y reconocimientos en temas de sostenibilidad ha obtenido, busca en los destinos productos de muy buen nivel que sean manejados por comunidades.

✓ **I Explore (www.ietravel.com).**

Este operador pertenece al grupo de National Geographic, vende programas a todo el mundo pero bajo los criterios de naturaleza y cultura.

✓ **Discovery Initiative (www.discoveryinitiatives.co.uk).**

Operador del Reino Unido, se especializa en la promoción y comercialización de programas que integren la conservación, la sostenibilidad, el involucramiento de las comunidades locales, busca destinos y productos diferentes y responsables.

✓ **Wilderness Travel (www.wildernesstravel.com)**

Operador de los Estados Unidos especializado en turismo de aventura y cultural, busca productos de buen servicio, pero también le da importancia a la calidad. Sus pasajeros quieren destinos interactivos.

✓ **Myths and Mountains (www.mythsandmountains.com)**

Es un operador que se encuentra en la parte este de los Estados Unidos, vende vacaciones interactivas, aventura, naturaleza, cultura, en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ecuador su producto mas fuerte es Galápagos, puede tener un gran potencial para el turismo comunitario.

✓ **Wildland www.wildland.com**

Especializado en cruceros a Galápagos, ofrece extensiones al Ecuador donde se podrían incluir componentes comunitarios, tiene un gran sentido de conservación y beneficio a las comunidades locales.

✓ **Journeys Internacional www.journeys-intl.com**

También de los Estados Unidos, este operador ofrece muchos destinos “exóticos”: Asia, África y por supuesto América latina incluyendo Ecuador, tiene un gran volumen de ventas a Galápagos pero programas culturales al Ecuador le pueden llamar la atención.

3.3.2.5 Directorios y asociaciones de turismo internacionales

Existen directorios y asociaciones de turismo en donde las empresas certificadas podrán acceder a bases de datos de operadores de turismo que se interesen por productos turísticos con la calidad Smart Voyager y que permitan captar potenciales mercados.

1. USTOA (United States Tour Operator Association) gremio de operadores que mantiene políticas de sostenibilidad que son acatadas por sus miembros. Tiene un directorio con información de sus miembros www.ustoa.com
2. ABTA (Association of British Travel Agencies) Asociación de viajes en el Reino Unido, tiene una base de operadores por perfiles y zona geográfica de operación www.abta.com

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3. TIES (The international Ecotourism Society) Asociación mundial de ecoturismo, maneja una base de datos con información de operadores de turismo sostenible y ecoturismo www.ecotourism.org
4. LATA (Latin America Travel Association) Organización de operadores de turismo del Reino Unido, que promocionan Latinoamérica. Tiene una base de datos de operadores que trabajan con Ecuador. www.lata.org
5. ARGE (Latein Amerika) Asociación Alemana para la promoción de América Latina. Los principales operadores de esos países son sus miembros, se puede acceder a información de contacto y conocer de las ofertas al mercado Alemán www.lateinamerika.org.
6. NTA (National Tour Association) Asociación de Operadores de Estados Unidos. Tiene información de mayoristas y operadores que venden Ecuador. Mantienen una política de sostenibilidad www.ntaonline.com
7. Specialty Travel Index www.specialtytravel.com Es un directorio con información de los principales destinos y los operadores que los promocionan, se puede hacer una búsqueda de operadores por temática y destino; Ecuador, aventura, cultura, naturaleza, etc.

3.3 Desempeño en el mercado turístico internacional de las marcas certificadas por Smart Voyager

Para medir el desempeño de las operaciones turísticas certificadas por Smart Voyager, se analizará los premios, galardones y reconocimientos que las operaciones han recibido por instituciones internacionales y de renombre dentro de la actividad turística, ya que esta variable nos indica que las empresas tienen una diferenciación y un correcto desempeño en el trade del turismo mundial.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

a. Manatee Explorer

La operación turística Manatee Explorer ha recibido los siguientes reconocimientos, premios y certificaciones por su gestión.

- ✓ Certificación Turística Smart Voyager
- ✓ Verificación Turística Rainforest Alliance
- ✓ Trip Advisor Adward 2010
- ✓ SAGA Adward 2010 Categoría: Highly Comended (Muy Elogiado).
- ✓ National Geographic: una de las revistas mas prominentes de la industria de los viajes reconocio en su publicación a la empresa Manatee explorer, dentro de la descripción de Ecuador:

b. Eclipse

- ✓ Mejor Crucero Pequeño según los lectores de Condé Nast en el 2010.
- ✓ Uno de los seis "Mejores Viajes en Crucero", del 2006, según la revista Harper's Bazaar.

c. Ecoventura

- ✓ Ecoventura es el receptor de Travel + Leisure quinta edición del Premio 2009 Visión Global de crucero Verde.

La compañía es uno de los 17 ganadores nombrados en una variedad de categorías para recibir elogios por su tendencia a la fijación del compromiso

- ✓ Conde Nast Traveler World Savers

Ecoventura fue galardonado con el Premio de la 3ra Edición de la revista Conde Nast Traveler World Savers en la categoría de mejores líneas de cruceros en general. Este premio reconoce a su misión en curso de ser el pionero de un turismo responsable en las Islas Galápagos.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Ecoventura fue presentado en septiembre de 2009 de la revista y se señaló como excepcional en las áreas de educación, pobreza, preservación y salud.

- ✓ Ecoventura recibe el reconocimiento en los premios Virgin Holidays Turismo Responsable 2008.

d. Metropolitan Touring

Entre los premios, reconocimientos y certificaciones recibidos por la empresa se destacan los siguientes:

- ✓ LATA Adwards 2008: Best ground operator
- ✓ LATA Adwards 2009: Best ground operator
- ✓ LATA Adwards 2009 Best Expedition cruise M/V La Pinta
- ✓ Great place to work
- ✓ ISO 9001-2000
- ✓ ISO 14001
- ✓ World Travel Awards 2005
- ✓ Conde Nast 2010
- ✓ Finalista Tourism for tomorrow 2009

e. Finch Bay Hotel

- ✓ Ganador del Travelers' Choice 2012.

f. Hacienda Manteles

- ✓ Reconocido por Exclusive Hotels y Haciendas del Ecuador.

g. Hacienda Zuleta

- ✓ Reconocida por National Geographic 2011
- ✓ Reconocimiento por Condé Nast Traveler
- ✓ Reconocido por el Miami Herald
- ✓ Ganador del Condé Nast Joansens



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Reconocido por la revista Outside 2010

h. Hostería el Andaluz

- ✓ En 1998 Alándaluz fue seleccionada entre los siete mejores proyectos ecoturísticos socialmente responsables a nivel mundial en Alemania.
- ✓ En Enero 1999 en la Feria Expo Ecuador Alternativo en el Centro de Exposiciones Quito, el Proyecto Alándaluz, obtuvo el primer puesto.
- ✓ En Julio 2001 Alándaluz "Pueblo Ecológico" fue seleccionada por el Ministerio de Turismo del Ecuador entre los mejores proyectos turísticos para el libro de la Organización Mundial de Turismo.
- ✓ En Enero 2002 "XXVII trofeo Internacional de Turismo, Hostelería y Gastronomía" otorgado por el Comité Internacional de Selección y Trade leaders Club, Madrid-España.
- ✓ En Mayo 2002 "XXX Trofeo Internacional de oro a la calidad" otorgado por el Comité Internacional de Selección y Trade leaders, Paris.
- ✓ En Junio 2002 "Trofeo de Oro a la calidad y al prestigio empresarial" otorgado por el Comité Internacional de Selección de Investigación "Otherwise Internacional Research and Consulting", Beirut, Líbano.
- ✓ En Septiembre 2002 el Ministerio de Turismo otorga la "Presea al Merito Turístico José Tobar Tobar" por participación categoría "Concepto de establecimiento de alimentos y bebidas 2002".
- ✓ En Junio 2003 "Premio a la Mejor Gestión Turística y Ambiental" otorgado por el Consejo Provincial de Manabí.
- ✓ En Julio 2004 "Trofeo Internacional a la Calidad" celebrado del 4 al 6 de Julio. New Millenium Award (Roma - Italia) otorgado por Editorial Office y el Trade Leaders' Club.
- ✓ En Julio 2004 Trofeo de Oro a la Calidad y Prestigio Comercial (Francia - París) 2004 otorgado por "Asociation Otherways Management & Consulting.
- ✓ En Agosto 2004 "Golden Europe Award for Quality & Commercial Prestige" (París - Francia 2004).

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ En 2006 “Mejor Ecolodge del Mundo” Guía Lonely Planet - Blue List 2006 - 2007.
- ✓ En 2009 “Perla del Pacífico Sur” Reconocimiento local por la labor de Alándaluz al desarrollo hotelero y turístico.
- ✓ En 2010 “Tierra de Luz” Reconocimiento otorgado por parte de la Universidad de Especialidades Turísticas UCT por la labor de Alándaluz a favor al desarrollo turístico del Ecuador.
- ✓ En 2010 “Mérito a la mejor creación turística-ambiental ecológica” Reconocimiento otorgado por la Asociación de Periodistas Turísticos de Manabí.

i. Hotel Abraspungo

- ✓ Reconocido por Especial Hotels y Haciendas Ecuador

j. Hotel Leparc

- ✓ El 29 de Noviembre del 2007, ha sido acreedor al "FIVE STAR DIAMOND AWARD" entregado por THE AMERICAN ACADEMY OF HOSPITALITY SCIENCES, galardón al que se ha hecho acreedor, como el primero EN LA HISTORIA DE LA HOTELERIA ECUATORIANA y el segundo en ser nombrado en Sur América.

The International Star Diamond Award es el más prestigioso emblema de calidad, considerado como uno de los estándares más importantes y reconocidos en la hotelería a nivel mundial que solo unos pocos hoteles en el mundo lo obtienen.

- ✓ Ganador del Premio Travellers' Choice 2012, Trip Advisor.

k. Hotel Patio Andaluz

- ✓ Premio Expedia Insiders' Select 2011.

l. Luna Runtun

- ✓ Miembro de Interval Internacional.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Reconocimiento Alliance Rainforest: Best Management Practices International.

m. Hotel Oro Verde Guayaquil

- ✓ Ganador del World Travel Awards:
 - ❖ Ecuador's leading business hotel 2007
 - ❖ Ecuador's leading hotel 2005, 2006 y 2007
 - ❖ South America's leading business hotel 2006

n. Napo Wildlife

- ✓ Reconocimiento Mintur: Excelencia en sus productos y servicios, valioso aporte al turismo del Ecuador 2011.
- ✓ Virgin Holidays Responsible Tourism Awards 2009, with responsibletravel.com; Category: Best Small Hotel / Accommodation Highly Recommended.
- ✓ Sustainable Standard-Setter Award 2009 by Alliance Rainforest.
- ✓ Ganador del Best Jungle Lodge, LATA Awards 2009.

ñ. Termas de Papallacta

- ✓ Reconocimiento 2011 al mérito de los emprendedores turísticos destacando la gestión encaminada a desarrollar un turismo consciente y una promoción adecuada del destino, haciendo la siguiente mención: "Por la Excelencia de sus productos y servicios, valioso aporte al desarrollo del Turismo Nacional."
- ✓ Reconocimiento por ser líderes en turismo en la labor del sector de comercio electrónico y negocios por internet que con la innovación y desarrollo hemos alcanzado potenciar el mercado en la red y la Economía Digital en el país.
- ✓ Reconocimiento por ser uno de los mejores hoteles en todo el mundo con un excelente nivel de satisfacción de los clientes. Studiosus Quality Award 2009 – 2010, Alemania.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ La Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador – OPTUR hace un reconocimiento a Termas de Papallacta por su eficiencia y desempeño como Empresa Turística Año 2006.

o. Yachana Lodge

National Geographic Ashoka Changemakers Desafío de Geoturismo - El ganador, el mejor ejemplo de Geo turismo en el mundo, 2008.

Condé Nast Traveler Magazine - Mejor albergue ecoturístico en el Mundo, 2004.

National Geographic Society National Geographic Society - beneficiario de la subvención para la Yachana Amazon Culinary Center.

Conde Naste Skål de Ecoturismo Award 2007 en la Educación.

Conde Naste Premio Alcan para la Sostenibilidad 2004.

Al finalizar el estudio del tercer capítulo podemos llegar a determinar que la gestión de marca de Smart Voyager contribuye a que las operaciones certificadas mejoren su desempeño en los mercados turísticos internacionales, impulsando las operaciones certificadas en los principales portales web de turismo sostenible y buscando una integración entre empresas y operadores internacionales que buscan destinos sostenibles, así también se determinó que la acreditación de la Eco marca Smart Voyager genera beneficios en el mercadeo de las marcas de las operaciones certificadas, ya que la marca es identificable a nivel mundial, y más importante aún en los principales trades de turismo para el destino Ecuador.

De esta manera podemos llegar a la determinación que Smart Voyager proyecta al Ecuador como un destino sostenible y de preferencia para los viajeros que buscan destinos de este tipo a nivel mundial, así cumpliendo con las hipótesis planteadas para el estudio del presente capítulo.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio relacionado con la certificación de turismo sostenible Smart Voyager, sus logros y beneficios en el Ecuador se llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ La industria del turismo ha respondido a la necesidad mundial del desarrollo sostenible, buscado ya hace muchos años por organismos internacionales y gobiernos, dejando precedentes para la acción de los operadores de turismo a nivel mundial y en consecuencia generando un nuevo nicho de mercado en expansión, de un turista de clase responsable y consiente con los recursos de el destino a visitar.
- ✓ En el Ecuador existe una clara presencia de instituciones que están trabajando por la sostenibilidad del turismo, realizando una actividad integrada y creando mecanismos conjuntos para generar políticas publicas de sostenibilidad.
- ✓ Rainforest Alliance es el principal gestor de la sostenibilidad en diversos aspectos, con una presencia crucial e importante, liderando las iniciativas por un desarrollo sostenible, e integrando a otras instituciones y gobiernos para un trabajo en conjunto y con mayor potencial.
- ✓ Es claro evidenciar que las políticas y normativas del Ecuador, reconocen el derecho a la naturaleza o a la “Pacha Mama” y la preservación de los recursos y las culturas y prácticas ancestrales, como una herencia para las nuevas generaciones.
- ✓ La normativa turística también reconoce la sostenibilidad como una condición para el desarrollo del turismo, además el Plan de Turismo 2020, contiene programas específicos para fortalecer y educar a los actores del turismo en este tema.
- ✓ La Certificación de turismo sostenible Smart Voyager, garantiza la sostenibilidad turística a través de sus normas correctamente desarrolladas tras dos años de investigación y con el apoyo de empresas, asociaciones y científicos que han estado ligados a la



actividad de turismo, los mismos que identificaron parámetros de cambio para las empresas en las operaciones de turismo que deseen gestionar sosteniblemente sus procesos.

- ✓ Smart Voyager ha certificado hasta el año 2012, sesenta y dos operaciones turísticas entre embarcaciones y establecimientos de alojamiento, Aerogal la línea aérea local de las islas Galápagos y la Embajada Británica que también optó por la sostenibilidad en su gestión, y por último treinta y siete pequeñas empresas que han sido certificadas bajo la el programa Smart Voyager Express.
- ✓ Smart Voyager actualmente se ha extendido como una marca de certificación a través de América teniendo presencia en: Argentina, Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras y Perú, ya que las normas son aplicables en cualquier parte del continente.
- ✓ A más del reconocimiento mundial adquirido por la marca Smart Voyager, la misma ha generado indicadores internos positivos en aspectos medioambientales y sociales, reduciendo emisiones, contaminación por inadecuado manejo de basura y aceites, inserción de la sociedad en las actividades turísticas y medioambientales, entre otros. Estos aspectos deberían ser considerados como de mayor relevancia ya que el objetivo de la certificación es garantizar la sostenibilidad en la industria turística y su destino Ecuador.
- ✓ Las empresas certificadas por Smart Voyager a más de cumplir con las normas establecidas, han generado programas y proyectos adicionales, como una respuesta a este proceso, beneficiando a las comunidades locales.
- ✓ Un gran número de empresas certificadas manejan paralelamente a sus negocios, fundaciones de ayuda social, con directorios fuera del país, cuyo objetivo es captar recursos para fomentar proyectos de educación, compra de tierras para protección entre otros, que benefician a las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comunidades y garanticen la conservación de los recursos para el mañana.

- ✓ Empresas certificadas por Smart Voyager han alcanzado reconocimientos a nivel mundial, por marcas de prestigio como Condé Nast, Virgin Holidays, National Geographic, Trip Advisor, entre otros, que buscan destinos con calidad y sostenibilidad.

En base a lo redactado podemos llegar a la conclusión que la marca de sostenibilidad turística Smart Voyager, cumple con los parámetros de sostenibilidad turística que buscan la triple rentabilidad, basada en una normativa correctamente redactada y con ítems de verificación que integrados cumplen con los objetivos de la sostenibilidad en las operaciones turísticas, además que es claro evidenciar que esta marca tiene un potencial de expansión a través del continente, sin buscar competir con otras marcas, sino más bien integrando y generando con el tiempo un solo sello de sostenibilidad turística, que garantice que el continente americano, tiene como prioridad la protección de los recursos que hacen de él un destino interesante para el resto del mundo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIONES

- ✓ Las instituciones que apoyan la sostenibilidad turística, dentro de sus programas y presupuestos deberían contemplar un programa de mercadeo interno, es decir, dar a conocer su trabajo dentro del Ecuador, para lograr despertar el interés de los diferentes actores de turismo, y así poder sumar mas instituciones y más personas a este fin común que es la sostenibilidad.
- ✓ Las leyes y normativas que contemplan el aspecto de la sostenibilidad, deben tener un proceso de difusión que garantice el conocimiento de los ciudadanos sobre este tema, su planificación, su regulación y su beneficio, ya que el desconocimiento de las leyes y normativas genera un actuar inconsciente de las personas.
- ✓ El Ministerio de Turismo debería mostrar más apoyo por la promoción y la gestión de la marca Smart Voyager, y generar un programa de motivación y comunicación para que las empresas turísticas en todo el Ecuador conozcan sobre los beneficios de certificarse.
- ✓ Las universidades con carreras en turismo deberían fomentar más la visita técnica a operaciones turísticas con certificación de sostenibilidad, como respuesta a lo impartido en las cátedras de turismo sostenible y como objetivo de fortalecer la marca como una marca nacional, que se interesa por los recursos de todos los ecuatorianos.
- ✓ Smart Voyager debería crear alianzas con los diferentes gobiernos autónomos y descentralizados, con el fin de fortalecer el programa Smart Voyager Express, certificando a pequeñas y medianas empresas, como lo realizado con el programa quito Q.
- ✓ Smart Voyager debería crear una página de lobby para las operaciones certificadas, es decir un buscador de viajes propio en donde los turistas puedan directamente consultar los destinos certificados y crear rutas de turismo a su gusto.

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Las páginas web de Smart Voyager deben mejorar su contenido, ya que se limitan a cierta información, debiendo ser las mismas más interactivas en cuestión de información ya que estamos en una tendencia de la información a través de portales webs y redes sociales.
- ✓ Smart Voyager debería promocionar más sus logros y beneficios, en aspectos sociales, ambientales y empresariales, mostrando estadísticas actualizadas de dichos logros, con el fin de motivar a las empresas y personas vinculadas al turismo a adoptar la certificación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS

AUTOR:

JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 1

**Sistema de clasificación de zonas de vida
de Holdridge**

AUTOR:

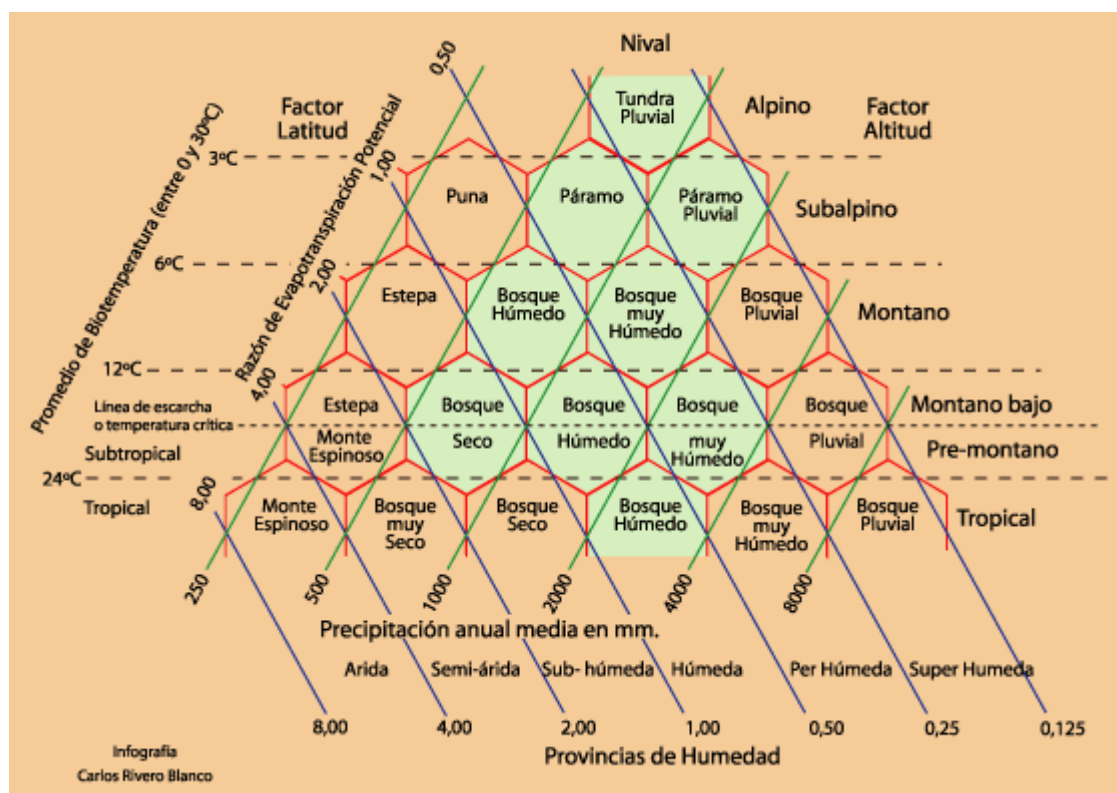
JORGE DAVID PESANTEZ RUBIO



Sistema de clasificación de zonas de vida de Holdridge.

El sistema de zonas de vida Holdridge (en inglés, Holdridge life zones system) es un proyecto para la clasificación de las diferentes áreas terrestres según su comportamiento global bioclimático. Fue desarrollado por el bótanic y climatólogo estadounidense Leslie Holdridge (1907-99) y fue publicado por vez primera en 1947 (con el título de Determination of World Plant Formations from Simple Climatic Data) y posteriormente actualizado en 1967 (Life Zone Ecology).

Las zonas de vida son una división mayor de la superficie terrestre, un antecedente de los actuales biomas.



Título: Diagrama de Holdridge
Autor: Leslie Holdridge
Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Leslie_Holdridge
Fecha: Enero 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 2

**Compañías Certificadas en la industria del
turismo por Smart Voyager en Ecuador**



En el Ecuador existen más de setenta empresas de turismo certificadas, a continuación se presentan las 64 operaciones turísticas certificadas por Smart Voyager hasta el año 2010.

LISTADO DE EMPRESAS CERTIFICADAS SMART VOYAGER

No	Operación Turística	Tipo	Lugar de Operación
1	Aerogal	Aerolíneas	Ecuador
2	Arajuno Jungle Lodge	Lodge	Tena, Napo
3	Barco Fluvial Manatee	Embarcación	Francisco de Orellana, Coca
4	Beagle	Embarcación	Galápagos
5	Beluga	Embarcación	Galápagos
6	Bellavista Cloud Forest Reserve	Lodge, reserve	Mindo
7	Beluga	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
8	Cabañas Ecológicas Copalinga	Cabañas	Sur Oriente
9	Cachalote	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
10	Cascadas de Shishink	Hostería	Puerto Quito, recinto Puerto Rico
11	Celebrity Xpedition	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
12	Cotococha Lodge	Lodge	Tena
13	Daphne	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
14	Eclipse	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
15	Ecoventura	Embarcación	Galápagos
16	El Encanto	Hotel	Mindo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

17	Embajada Británica del Ecuador	Embajada	Ecuador
18	Eric	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
19	Finch Bay	Hotel	Santa Cruz, Galápagos
20	Flamingo	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
21	Hacienda Cusin	Hotel	Otavalo
22	Hacienda Manteles	Hostal	Baños
23	Hacienda Zuleta	Turismo de hacienda	Ibarra, parroquia Angochagua
24	Hostería Miconia	Hostería	San Cristóbal, Galápagos
25	Hostería Alandaluz	Hostería	Puerto Rico, Puerto López
26	Hostería Pantai	Hostería	Ibarra
27	Hotel Abraspungo	Hotel	Sierra centro
28	Hotel Escuela la Casa Lojana	Hotel	Loja
29	Hotel Leparc	Hotel	Quito
30	Hotel Oro Verde (GYE)	Hotel	Guayaquil
31	Hotel Patio Andaluz	Hotel	Quito
32	Jardín Alemán	Hostal	Tena, Napo
33	Kaony Lodge	Hotel	Mindo
34	La Vieja Molienda	Hotel	Loja
35	La Cascadas-Surtrek	Lodge	Cajabamba II, Pastaza
36	Las Palmeras Inn	Hotel	Otavalo
37	Letty	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

38	Luna Runtun	Hotel, spa and resort	Baños	
39	M/N Isabela II	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
40	M/N Santa Cruz	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
41	M/N Expedition	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
42	Mantaraya Lodge	Lodge	Machalilla	
43	Mary Anne	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
44	Montserrat	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
45	Napo Wildlife Center	Turismo Comunitario	Oriente	
46	Polylepis Lodge	Lodge	El Angel, El Carchi	
47	Rancho Suamox	Cabañas	Km 130, Pto. Quito	
48	Royal Palm	Hotel	Santa Cruz, Galápagos	
49	Sachatamia Lodge	Lodge	Mindo	
50	Sagitta	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
51	Santa Lucía	Lodge	Nanegal	
52	Séptimo Paraíso	Hotel	Mindo	
53	Sky Dancer	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
54	Tambopaxi	Refugio	Cantón Mejía	
55	Termas de Papallacta	Spa and Resort	Papallacta	
56	Tierra Volcán	Turismo de Hacienda	Cantón Mejía	
57	Tip Top II	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	
58	Tip Top III	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

59	Tip Top IV	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
60	Yachana Lodge	Hotel	Provincia de Napo
61	Yate Isabela II	Embarcación	Santa Cruz, Galápagos
62	Yate La Pinta	Embarcación	Santa Cruz,
63	Yacuma Lodge	Lodge	Oriente
64	Anahi	Embarcación	Galápagos

Autor: David Pesántez

Fuente: Smart Voyager, <http://www.ccd.ec/page/operacionescertificadas.html>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 3

Criterios Globales de Turismo Sostenible



Los Criterios Globales de Turismo Sostenible

Los criterios globales de turismo sostenibles presentados por la Global Sustainable Tourism Council son:

A. Demostrar una gestión sostenible eficaz.

- A.1. La empresa ha puesto en práctica un sistema de gestión sostenible que se ajusta a su realidad y tamaño y tiene en cuenta cuestiones ambientales, socioculturales, de calidad, salud y seguridad.
- A.2. La empresa cumple todas las leyes y reglamentos internacionales o locales pertinentes (como, entre otras, las relativas a cuestiones de salud, seguridad, trabajo y medio ambiente).
- A.3. Todo el personal recibe formación periódica sobre su papel en la gestión de actividades ambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.
- A.4. Se mide la satisfacción de los clientes y se adoptan medidas correctivas cuando procede.
- A.5. Los materiales promocionales son veraces y completos, y no prometen más de lo que la empresa puede ofrecer.
- A.6. El diseño y la construcción de edificios e infraestructuras:
 - A.6.1. cumplen las ordenanzas locales de planificación urbana y las normas aplicables a espacios protegidos o del patrimonio;
 - A.6.2. respetan los entornos del patrimonio natural o cultural en los siguientes aspectos: el emplazamiento, el diseño, la evaluación de las repercusiones, y los derechos y la adquisición de suelos;
 - A.6.3 utilizan, en adecuación al contexto local, los principios de construcción sostenible;



- A.6.4 permiten el acceso a personas con necesidades especiales.
- A.7. Se facilita a los clientes información para el conocimiento y la interpretación de los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural y se les explica cuáles son los comportamientos apropiados en las visitas a zonas naturales, culturas vivas y sitios del patrimonio cultural.

B. Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

- B.1. La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad y la creación de infraestructuras en ámbitos como la educación, la salud y el saneamiento, entre otros.
- B.2. Se da empleo a residentes locales, también en puestos de dirección. Se imparte formación cuando procede.
- B.3. La empresa adquiere bienes y servicios locales o procedentes del comercio justo, cuando los hay.
- B.4. La empresa ofrece a pequeños empresarios locales medios de crear y vender productos sostenibles basados en la naturaleza, la historia y la cultura de la zona (como alimentos y bebidas, artesanía, artes del espectáculo, productos agrícolas, etc.).
- B.5. Se ha elaborado un código de conducta para actividades en comunidades locales e indígenas, con su consentimiento y colaboración.
- B.6. La empresa ha puesto en práctica una política de lucha contra la explotación comercial (comprendida la explotación sexual), en particular de niños y adolescentes.
- B.7. La empresa contrata en condiciones de igualdad a mujeres y miembros de minorías locales (también en puestos de dirección) e impide el trabajo infantil.



- B.8. Se respetan las normas jurídicas internacionales y nacionales de protección de los empleados, que reciben un salario mínimo vital.
- B.9. Las actividades de la empresa no ponen en peligro el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento, etc.) de las comunidades aledañas.

C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.

- C.1. La empresa sigue las directrices o el código de comportamiento fijados para las visitas a sitios de importancia cultural o histórica a fin de minimizar los efectos negativos del turismo y maximizar los positivos.
- C.2. Las piezas históricas y arqueológicas no son objeto de venta, operaciones comerciales o exposición, salvo cuando la ley lo permite.
- C.3. La empresa contribuye a la protección de importantes bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales locales y no impide acceder a ellos a los residentes locales.
- C.4 La empresa utiliza elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural locales en sus actividades, diseño, decoración, alimentación o comercios respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

D. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.

- D.1. Conservar los recursos
 - D.1.1. En la política de adquisiciones se da preferencia a productos respetuosos con el medio ambiente en lo relacionado a los materiales de construcción, los bienes de equipo, los alimentos y los artículos de consumo.



- D.1.2. La empresa mide la adquisición de artículos desechables y consumibles y busca activamente modos de reducir su uso.
- D.1.3. El consumo energético debe ser moderado y han de indicarse las fuentes, adoptarse medidas de reducción del consumo global y fomentarse el uso de energías renovables.
- D.1.4. El consumo de agua debe ser medido, han de indicarse las fuentes y han de adoptarse medidas para reducir el consumo global.
- D.2. Reducir la contaminación
 - D.2.1. La emisión de gases de efecto invernadero de todas las fuentes controladas por la empresa es medida y se aplican procedimientos de reducción y compensación en aras de la neutralidad climática.
 - D.2.2. Las aguas residuales (aguas grises incluidas) se tratan eficazmente y se reutilizan siempre que es posible.
 - D.2.3. Se aplica un plan de gestión de residuos sólidos dotado de objetivos cuantitativos de minimización de los residuos no reutilizados o reciclados.
 - D.2.4. Se minimiza el uso de sustancias nocivas, como las contenidas en pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina y productos de limpieza, que se sustituyen cuando es posible por productos inocuos; el uso de productos químicos se gestiona adecuadamente.
 - D.2.5. La empresa adopta prácticas de reducción de la contaminación debida al ruido, la luz, las escorrentías, la erosión, las sustancias que reducen la capa de ozono y los contaminantes del aire y el suelo.
- D.3. Conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes.
 - D.3.1. Las especies silvestres sólo se sacan de su medio natural para fines de consumo, exposición, venta o comercialización internacional en el marco de una actividad regulada que garantiza un uso sostenible de las mismas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- D.3.2. No se mantiene en cautividad a especies silvestres, salvo en actividades adecuadamente reguladas, y sólo las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados pueden recoger ejemplares de especies silvestres protegidas y ocuparse de ellos.
- D.3.3. La empresa utiliza especies autóctonas para fines paisajísticos y de restauración, y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.
- D.3.4. La empresa contribuye a la conservación de la biodiversidad, lo que entraña el apoyo a espacios naturales protegidos y zonas de alto valor en cuanto a biodiversidad.
- D.3.5. La interacción con las especies silvestres no debe afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales; los ecosistemas naturales se alteran lo mínimo posible y se rehabilitan; se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.

Autor: Global Sustainable Tourism Council

Fuente: Organización Mundial de Turismo, www.omt.com



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 4

**Tour Operadores Verificados por Rainforest
Alliance**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tour operadores Ecuatorianos Verificados por Rainforest Alliance

Advantage Travel	
Campus Trekking	
Columbus Travel	
Come to Galápagos	
Eco Andes Travel	
Ecole Viajes	
Ecoventura	
Ecuador Adventure	
Ecuadorian Tours	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Endless Expeditions	
Explorandes Ecuador	
Gentian Trails	
Gray Line Tours	
Latin Trails	
Latin Travel Collection	
Positiv Turismo	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Terra Diversa	
Sierra Negra Expeditions	
SIGORTRAVEL	
Surtrek -- Ecuador & Galapagos Tours	
Toppsa	
Tropic Journeys in Nature	
Tsaitami Travel	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Via Natura	
Yacu Amu	

Autor: David Pesántez

Fuente: www.rainforest-alliance.org

Fecha: Enero 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 5

**Matriz de Motivaciones de actores y
competencias institucionales con el turismo
sostenible en el Ecuador**



Matriz de Motivaciones de actores y competencias institucionales con el turismo sostenible en el Ecuador.				
ACTORES	Interés	Valor	Motiva.	Descripción de la competencia institucional
Ministerio de Turismo	+	+	+	Entidad altamente motivada y clave que tiene a su cargo la campaña de promoción y difusión de los principales atractivos culturales y naturales del país, Responsable también de constituir las oficinas y locales de información turística, así como de los procesos de señalización vial y de los principales sitios y atractivos de interés turístico. El MINTUR también promueve la coordinación interinstitucional y fomenta el desarrollo del turismo sostenible a nivel nacional. El desarrollo de destinos consta dentro de su presupuesto dentro de los proyectos prioritarios y actividades de PLANDETUR 2020.
Ministerio del Ambiente	+	+	+	Entidad con una motivación alta responsable de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, programas y proyectos para el cuidado de los ecosistemas y el aprovechamiento sustentable de



				los recursos naturales. Es un aliado importante para la conservación y el manejo racional y responsable de las áreas naturales protegidas dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SNAP.
Organización Mundial de Turismo.	+	+	+	Institución que apoya de manera global a sus países miembros a través del programas y proyectos específicos.
Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo.	+	+	+	Entidad responsable de fijar la prioridad en la planificación el desarrollo de sus miembros y así conseguir que el turismo sostenible se realice en términos de sostenibilidad y bajo estrictas normas de conducta y éticas tanto para las operaciones turísticas como para los visitantes.
Rainforest Alliance	0	0	0	Institución con presencia a nivel mundial, verificadora de procesos, apoyo y capacitación a empresas turísticas y apoyo en la promoción de medios sostenibles.
Asociación de Turoperadores de Galápagos.	+	+	+	Su membresía esta disponible tanto a organizaciones comerciales como a organizaciones sin fines de lucro. Pero también invita a la ayuda y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

				participación de entes particulares.
Conservación y Desarrollo.	+	+	+	Auditora y Certificadora de la certificación Smart Voyager en el Ecuador.
Municipios	+	0	+	Son actores operativos importantes porque de ellos depende el mejoramiento de la calidad y ampliación de la cobertura de los servicios de infraestructura social básica (agua potable, alcantarillado, manejo de desechos), el ordenamiento urbano, la restauración de los monumentos históricos, el adecentamiento del entorno de los escenarios y la promoción del turismo. Pueden ser aliados claves para el diseño y aplicación de proyectos que contribuyan a la difusión, disfrute y aprovechamiento de la gestión de la sostenibilidad turística, en coordinación con los actores a niveles parroquiales y comunitarios.
Cámaras y asociaciones del sector turístico	+	0	+	Importante actor del sector privado que podría ser un aliado estratégico para la gestión de la sostenibilidad, pues podría contribuir con inversiones para



				mejorar la calidad de los productos turísticos, apoyo en la creación de normativas para la calidad y la sostenibilidad.
FEPTCE	-	-	-	Institución con rechazo hacia el proceso, cree que los parámetros con los que trabaja Rainforest Alliance no se aplican al contexto comunitario, y además la respuesta de las comunidades se enmarca en la calidad moral que no tiene para enseñar como cuidar la pacha cuando ellos ya terminaron sus recursos naturales mientras las comunidades los mantienen en base a su cosmovisión y respeto.
	+	+	+	Estarán a la expectativa de las oportunidades que puede brindar la el sistema turístico para el mejoramiento de sus posibilidades de trabajo. Pueden constituir un aliado necesario.
ONGs de Desarrollo Local	+	+	+	Son entidades que mantienen un buen nivel de conocimiento y comunicación con las organizaciones de base. Pueden convertirse aliadas para el diseño y aplicación de proyectos específicos a favor de la gestión de la sostenibilidad turística.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Universidades con especialidades turísticas	+	+	+	Las universidades con especialidades en turismo, es actor insertado de forma indirecta en el desarrollo turístico sostenible del país. Además de formar a sus estudiantes, estas entidades educativas han venido incidiendo con fuerza en la investigación y capacitación extra universitarias.
Organismos de Cooperación Internacional	0	+	+	Podrían eventualmente contribuir a diseñar y desarrollar algunos proyectos específicos o complementarios y en favor de las comunidades locales.
Título: Matriz de Motivaciones de actores y competencias institucionales con el turismo sostenible en el Ecuador. Fuente: Consultoría: Determinar la factibilidad de un circuito de buen turismo en la provincia del Azuay Autor: David Pesántez - Eugenio Saquicela Fecha: Enero 2012				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 6

Acuerdo Mohonk



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Acuerdo Mohonk

Propuesta de un Programa de Certificación Internacional para el Desarrollo Sostenible.

Un marco y los principios para la certificación del desarrollo sostenible y el ecoturismo.

Fondo

Este documento contiene un conjunto de principios generales y los elementos que deben formar parte de ningún sonido y el ecoturismo sostenible programas de certificación turística. Este marco fue aprobada por unanimidad en la celebración de un taller internacional convocado por el el Instituto de Estudios Políticos, con el apoyo de la Fundación Ford. Se celebró en Mohonk Mountain House, New Paltz, Nueva York el 17-19 noviembre 2000.

Los participantes reconocieron que los programas de certificación turística deben ser particulares para adaptarse a razones geográficas y sectores de la industria del turismo, pero acordó que los siguientes son los componentes universales que deben enmarcar cualquier ecoturismo y el programa de certificación sostenible.

1. Certificación marco del sistema

Bases de Régimen

Los objetivos de este régimen deberían ser claramente establecidos. El desarrollo de una certificación régimen debe ser un proceso participativo, multisectorial y multisectorial (Incluyendo a representantes de las comunidades locales, empresas turísticas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones basadas en la comunidad, el gobierno, y otros).

- El sistema debe ofrecer beneficios tangibles a los proveedores de servicios turísticos y un medio para los turistas a elegir sabiamente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- El sistema debe proporcionar beneficios tangibles a las comunidades locales y la conservación.
- El sistema debe establecer normas mínimas, mientras que alentar y premiar a las mejores prácticas.
- Existe un proceso para retirar la certificación en caso de incumplimiento.
- El sistema debe establecer el control de los existentes / nuevos sellos y logotipos, en términos de apropiado uso, una fecha de caducidad y, en caso de pérdida de la certificación, la retirada
- El sistema debe incluir disposiciones para asistencia técnica.
- El sistema debe ser diseñado de tal manera que no hay motivación para la mejora continua tanto del régimen y de los productos y empresas que se certifique

Criterios

- Los criterios deben proporcionar el mecanismo (s) para alcanzar el objetivo perseguido (s).
- Los criterios utilizados deben cumplir y superar, preferiblemente, el cumplimiento regulatorio
- Los criterios deben incorporar las mejores prácticas mundiales del medio ambiente, social y económico.
- Los criterios deben adaptarse a reconocer local / regional, ecológico, social y las condiciones económicas locales y los esfuerzos de desarrollo sostenible.
- Los criterios deben ser objeto de un examen periódico.
- Los criterios deben ser principalmente basada en el rendimiento e incluyen sociales, ambientales y los elementos económicos de gestión de procesos

Plan de Integridad



- El programa de certificación debe ser transparente e involucrar a un proceso de apelación.
- El organismo de certificación debe ser independiente de las partes de ser certificada y de la asistencia técnica y los organismos de evaluación (es decir, las estructuras administrativas para la asistencia técnica, evaluación y auditoría deben evitar conflictos de interés)
- El sistema debe exigir auditorías por auditores debidamente capacitados.
- El sistema debe requerir mecanismos para la comunidad de consumidores y locales.

2. Los criterios de turismo sostenible

El turismo sostenible es el turismo que busca minimizar ecológica y socio-cultural

Impactos, mientras que proporcionan beneficios económicos para las comunidades locales y los países de acogida. En cualquier esquema de certificación, los criterios utilizados para definir el turismo sostenible deben abordar

al menos los estándares mínimos en los siguientes aspectos (según corresponda):

Total

- La planificación y evaluación de impacto ambiental se ha realizado y ha considerado impactos sociales, culturales, ecológicos y económicos (incluyendo acumulados los efectos y las estrategias de mitigación).
- El compromiso de gestión ambiental por el turismo de negocios.
- La capacitación del personal, educación, responsabilidad, conocimiento y conciencia en el medio ambiente, gestión social y cultural.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Mecanismos para el seguimiento y notificar su comportamiento medioambiental.
- Marketing Preciso, responsable conduce a expectativas realistas.
- Consumo de retroalimentación

Social / Cultural

- Impactos sobre las estructuras sociales, la cultura y la economía (tanto a nivel local y nacional).
- Adecuación de los procesos de adquisición de la tierra / el acceso y tenencia de la tierra.
- Medidas para proteger la integridad de la estructura social de la comunidad local.
- Mecanismos para garantizar que los derechos y aspiraciones de la población local y / o indígenas sean reconocidos.

Ecológico

- Adecuación de la ubicación y el sentido de lugar.
- Conservación de la biodiversidad y la integridad de los procesos del ecosistema.
- Perturbación del sitio, paisajismo y rehabilitación.
- Drenaje, los suelos y la gestión de las aguas pluviales.
- La sostenibilidad del suministro energético y la minimización de su uso.
- Sostenibilidad en el suministro de agua y minimización de su uso.
- Sostenibilidad de tratamiento de aguas residuales y la eliminación.
- El ruido y la calidad del aire (incluyendo emisiones de gases de efecto invernadero).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Minimización de desechos y la sostenibilidad de la eliminación.
- Impactos visuales y de luz.
- Sostenibilidad de los materiales y suministros (materiales reciclados y reciclables, a nivel local producidos, productos de madera certificados, etc.).
- Los impactos ambientales de las actividades mínimas

Económico

- Requisitos para la práctica ética en los negocios.
- Mecanismos para asegurar los sistemas de trabajo y procedimientos de las relaciones laborales sean de no de explotación, y conforme a las leyes locales y normas internacionales del trabajo.
- Mecanismos para asegurar un impacto económico negativo sobre las comunidades locales son minimizados y, preferentemente, existen importantes beneficios económicos para las comunidades locales.
- Requisitos para garantizar contribuciones al desarrollo / mantenimiento de locales comunidad de la infraestructura.

3. Ecoturismo Criterios

El ecoturismo es el turismo sostenible con un enfoque natural de la zona, lo que beneficia el medioambiente y las comunidades visitadas, y promueve el entendimiento medioambiental y cultural, aprecio y la conciencia. En cualquier esquema de certificación del ecoturismo, los criterios deben las normas de la práctica de dirección (preferiblemente mejor en su mayoría) para el turismo sostenible (a lo anterior) y menos normas mínimas para:

- Concéntrese en las experiencias personales de la naturaleza para dar lugar a una mayor comprensión y apreciación.
- La interpretación y la conciencia ambiental de la naturaleza, la sociedad local, y la cultura.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Contribuciones positivas y activas para la conservación de los espacios naturales o la biodiversidad.
- Beneficios económicos, sociales y culturales para las comunidades locales.
- Fomento de la participación de la comunidad, en su caso.
- Escala local y el diseño para hospedaje, tours y atracciones.
- Impacto mínimo en la presentación de los locales (indígenas) la cultura.

Documento Traducido de Mohonk Agreement A framework and principles for the certification of sustainable and ecotourism.

Fuente: www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 7

Estándar Visit



Estándar VISIT

1. Tiene como objetivo contribuir al desarrollo del turismo sostenible en Europa y - en la medida de lo posible - para verificar los productos con un rendimiento avanzado en términos de cualidades ambientales.
2. Tiene como objetivo contribuir a mantener y mejorar la calidad del servicio en el turismo en Europa.
3. Reconoce otras etiquetas ecológicas cumplimiento de la Norma VISIT.
4. Ha tenido en cuenta cuestiones de ciclo vital al establecer los criterios ambientales del producto.
5. Requiere de niveles alcanzables y toma en consideración los impactos ambientales relativos ("por unidad"), la capacidad de medición y precisión.
6. Se basa en la sólida base científica, de ingeniería, gestión y principios sociales. Los criterios se derivan de los datos que apoyan la reclamación de preferencia ambiental (beneficio ambiental alta y / o eficiencia).
7. Tiene en cuenta, durante el proceso de establecimiento de los criterios, temas ambientales relevantes locales, regionales y globales, la tecnología disponible, y las cuestiones económicas y sociales evitando comprometer la calidad de servicio.
8. Revisa los criterios y requisitos de los productos funcionales dentro de un período predefinido.
9. Declara que el cumplimiento de la legislación ambiental pertinente y la otra es una condición previa para que el solicitante de conseguir y mantener la etiqueta.
10. Medioambiental de los productos seleccionados los criterios, que se expresan en términos de impacto sobre el medio ambiente y los recursos naturales o las emisiones al medio ambiente. Estos criterios de rendimiento se expresará en términos absolutos (número) o relativos (%) las cifras y las unidades de medida (por ejemplo kWh, litros, volumen,



peso por producto, la habitación, la cama, pasar la noche, m²) y también puede recomendar la exclusión / no- el uso de materiales especiales o sustancias.

11. Requiere de criterios en los siguientes ámbitos del medio ambiente en la medida pertinente en su zona de operaciones y en la medida que sea relevante para el grupo de productos específicos: compras, transporte y movilidad, energía, agua, residuos, sustancias químicas, aire, ruido, naturaleza / paisaje.
12. Para el establecimiento tendrá los siguientes criterios de gestión, que complementan otros sistemas de gestión ambiental: el compromiso ambiental, coordinador ambiental, comunicación y formación: los clientes, personal y público, de monitoreo regular de la energía, el agua, el consumo de residuos / día para otro.
13. Es capaz de demostrar la transparencia a través de las siguientes etapas de su desarrollo y operación: categorías de productos, criterios ambientales del producto, el período de validez de los métodos de criterios, de prueba y verificación, certificación y los procedimientos de adjudicación, procedimiento de verificación de la conformidad, el procedimiento de quejas.
14. Protege legalmente de la etiqueta ecológica (es decir, la marca de certificación / logotipo) con el fin de prevenir el uso no autorizado y para mantener la confianza del público en el programa.
15. Es de carácter voluntario.
16. Está abierto a todos los solicitantes potenciales del grupo de productos predefinido en el área de operación. Todos los solicitantes que cumplan los criterios ambientales del producto y los requerimientos del programa tienen derecho a obtener una licencia y la autorización para utilizar la etiqueta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

17. Garantiza que todos los elementos de los criterios ambientales del producto y las características del producto de funciones son verificables por el órgano de eco-etiquetado.
18. Tiene un procedimiento de verificación, lo que garantiza un alto nivel de fiabilidad.
19. Tiene reglas generales que guían el funcionamiento global del programa. Estas normas generales controlar las condiciones generales para la concesión de la licencia y el uso de la etiqueta.
20. Cuestiones premios en el rendimiento del negocio frente a los criterios que se aplican al sitio durante un período predefinido de no más de tres años.
21. Mantiene una lista pública de los productos, que han sido galardonados con la etiqueta.

(Versión 12/2002, para ser revisado hasta 12/2004, norma completa y la comparación con la norma ISO 14024 publicado el: www.yourvisit.info)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 8

**Ley para el turismo y la conservación de
Galápagos**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

LEY PARA EL TURISMO Y LA CONSERVACION EN LAS ISLAS GALAPAGOS

Art 45. TURISMO Y CONSERVACION

El turismo permitido de la provincia de Galápagos se basará en el principio de Turismo de Naturaleza y tendrá como destinos el Parque Nacional, la reserva marina y los centros poblados de la provincia de Galápagos. Estará sujeto a modalidades de operación compatibles con los principios de conservación establecidos en la Ley. Además, de las normas contenidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico, Ley forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre, as sus reglamentos generales, Reglamento especial de Turismo en Áreas Naturales protegidas y a los planes de manejo vigentes.

Art 47. AUTORIZACIONES DE OPERACION

Los usos turísticos en el Parque Nacional Galápagos y la reserva marina de la provincia de Galápagos, estarán reservados a operadores y armadores que hayan obtenido las autorizaciones expedidas por el INEFAN, de conformidad con el reglamento especial de turismo en áreas naturales Protegidas y los planes de manejo. En este reglamento especial se hará constar el sistema unificado de autorizaciones de operación turística para la provincia de Galápagos.

Los derechos representados en dichas autorizaciones o permisos de operación turística no podrán ser transferidos sino solo a residentes permanentes.

Fuente: Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos, Año II – Quito, Miércoles 18 de Marzo de 1998 – No. 278.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 9

**Lista de islas (lugares terrestres y marinos) aprobados
para realizar operaciones turísticas en Galápagos**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lista de islas (lugares terrestres y marinos) aprobados para realizar operaciones turísticas en Galápagos

TERRESTRES	
1.- PUNTA SUAREZ	28.- MEDIA LUNA – CERRO CROCKER- PUNTUDO
2.- ISLA GARDNER	29.- GARRAPATERO
3.- CENTRO DE INTEERPRETACION	30.- CENTRO DE INTERPRETACION
4.- CENTRO TIJERETAS	31.- CENTRO DE CRIANZA
5.- PUNTA CAROLA	32.- LAS GRIETAS
6.-PLAYA OCHOA	33.- PLAYA DE LOS PERROS
7.- ISLA LOBOS	34.- MOSQUERA
8.- CERRO BRUJOS	35.- SEYMOUR NORTE
9.- PUERTO GRANDE	36.- DAPHNE MAYOR
10.- CERRO GALAPAGUERA	37.- SOMBRERO CHINO
11.- PUNTA PITT	38.- RABIDA
12.- PUERTO CHINO	39.- PLAYA DE LA ECCHD
13.- LAGUNA EL JUNCO	40.- PUERTO EGAS
14.- SANTA FE	41.- MINA DE SAL
15.- BAHIA TORTUGA	42.- PLAYA ESPUMILLA
16.- LA RESERVA	43.- BARTOLOME
17.- LOS GEMELOS	44.- BAHIA SULLIVAN
18.- BAHIA BALLENA	45.- PLAYA BAHIA DARWIN
19.- PUNTA DRAGON	46.- PUNTA ALBEMARIE
20.- LAS BACHAS	47.- CENTRO DE CRIANZA
21.- VOLCAN ALCEDO	48.- BAHIA URBINA
22.- LAS TINTORERAS	49.- CALETA TAGUS
23.- MURO DE LAS LAGRIMAS	50.- PUNTA TORTUGA NEGRA
24.- VOLCAN CHINO	51.- PUNTA ESPINOZA
25.- MINAS DE AZUFRE	52.- ESCALERA DEL PRINCIPE FELIPE
26.-PUNTA MORENO	53.- PUNTA CORMORANT
27.- PLAZA SUR	54.- BAHIA POST OFFICE



UNIVERSIDAD DE CUENCA

SITIOS MARINOS Y SUS CATEGORIAS RESPECTIVAS		
DENOMINACION	ISLA	CATEGORIA
1.- Punta Suárez	Española	Buceo superficial y con tanque de arco
2.- Islote Gardner	Española	Buceo superficial y con tanque
3.- Bahía Gardner	Española	Buceo superficial alrededor de Iso islotes
4.- Arrecife Macgowan		Buceo para gente experimentada
5.- Five Fingers	San Cristobal	Buceo superficial
6.- Isla Lobos	San Cristobal	Buceo superficial
7.- Roca León Dormido	San Cristobal	Buceo con tanque
8.- Roca Este	San Cristobal	Buceo con tanque
9.- Roca Ballena	San Cristobal	Buceo con tanque
10.- Santa Fé		Buceo superficial y con tanque
11.- Caamaño		Buceo con tanque
12.- Punta Estrada	Santa Cruz	Buceo superficial y con tanque
13.- Roca sin Nombre		Buceo con tanque, sitio correntoso
14.- Guy Fawkes	Santa Cruz	Buceo con tanque
15.- Venecia	Santa Cruz	Para paseo en panga
16.- Caleta totuga negra	Santa Cruz	Para paseo en panga
17.- Punta Carrión	Santa Cruz	Buceo con tanque
18.- Rocas Gordon		Buceo con tanque, sitio correntoso
19.- Plaza Sur		Buceo superficial y con tanque
20.- Mosquera		Buceo superficial
21.- Seymour Norte		Buceo superficial y con tanque
22.- Daphne Menor		Buceo con tanque
23.- Daphne Mayor		Buceo superficial y con tanque
24.- Roca Don Ferdi		Buceo con tanque
25.- Rocas Beagle	Este de Rábida	Buceo con tanque



UNIVERSIDAD DE CUENCA

26.- Rábida		Buceo cerca de la playa
27.- Bahía James		Buceo superficial y con tanque
28.- Roca Albany	Santiago	Buceo con tanque
29.- Caleta Bucanero	Santiago	Buceo superficial y con tanque
30.- Roca Cusín	Este de Santiago	Buceo con tanque
31.- Bahía Sullivan	Santiago	Buceo superficial
32.- Bartolomé		Buceo superficial
33.- Rocas Bainbridge		Buceo con tanque
34.- Bahía Darwin	Genovesa	Buceo superficial en acantilados
35.- Punta Espejo	Marchena	Buceo superficial y con tanque
36.- Punta Mejía	Marchena	Buceo superficial y con tanque
37.- Punta Nerus	Pinta	Buceo con tanque
38.- Isla Wolf		Buceo con tanque y por gente experimentada
39.- El Arco	Cerca de Darwin	Buceo con tanque y por gente experimentada
40.- Roca Redonda	Norte de Isabela	Buceo con tanque, muy correntoso
41.- Punta Vicente Roca	Isabela	Buceo con tanque
42.- Caleta Tagus	Isabela	Buceo superficial, preferible con tanque
43.- Bahía Urbina	Isabela	Buceo superficial
44.- Las Marielas	Isabela	Buceo superficial
45.- Bahía Elizabeth	Isabela	Para paseo en panga
46.- Punta Moreno	Isabela	Buceo superficial
47.- Islote Tortuga	Isabela	Buceo con tanque
48.- La viuda	Isabela	Buceo con tanque
49.- Cuatro Hermanos		Buceo con tanque
50.- Roca Blanca	Isabela	Buceo con tanque
51.- Cowley	Isabela	Buceo con tanque
52.- Cabo Marshal	Isabela	Buceo superficial y con tanque
53.- Punta Espinoza	Fernandina	Buceo superficial
54.- Punta Mangle	Fernandina	Buceo superficial y paseo en panga



UNIVERSIDAD DE CUENCA

55.- La Botella	Floreana	Buceo superficial y con tanque
56.- Corona del Diablo	Floreana	Buceo superficial y con tanque
57.- Islote Champion	Floreana	Buceo superficial y con tanque
58.- Islote Enderby	Floreana	Buceo con tanque
59.- Islote Gardner	Floreana	Buceo con tanque
60.- Bajo Gardner	Floreana	Buceo con tanque
61.- Roca Orca	Floreana	Buceo con tanque
62.- Watson	Floreana	Buceo con tanque

Fuente: Guía a los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos, Instituto Forestal y de Areas Naturales y Vida Silvestre, Servicio del Parque Nacional Galápagos, Puerto Ayora, Isla Santa Cruz, Galápagos – Ecuador, Tercera Edición, 1997.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 10

**Reglas para la descarga de aguas sucias.
MARPOL**



REGLAS PARA LA DESCARGAS DE AGUAS SUCIAS

1.- A reserva de las disposiciones de la regla 9 del presente anexo, se prohíbe la descarga de aguas sucias en el mar a menos que se cumplan con las siguientes condiciones:

a) que el buque efectúe la descarga a una distancia superior a 4 millas marinas de la tierra más próxima si las aguas sucias han sido previamente desmenuzadas y desinfectadas mediante un sistema homologado por la administración, o a distancia mayor que 12 millas marinas si no han sido previamente desmenuzados, ni desinfectados. En cualquier caso, las aguas sucias que hayan estado almacenadas en los tanques de retención no se descargaran instantáneamente, sino a un régimen moderado, hallándose el buque en una ruta navegando a velocidad no menor que 4 nudos. Dicho régimen se descarga será aprobado por la administración basándose en normas elaboradas por la organización; o

b) que el buque utilice una instalación para el tratamiento de las aguas sucias que haya sido certificada por la administración en el sentido de que cumple las prescripciones operativas mencionadas en la regla 31)a) i) del manual de MARPOL y, i) que se consignen en el certificado de prevención de la contaminación por aguas sucias (1973) los resultados de los ensayos a los que fue sometida la instalación; ii) que además, el efluente no produzca sólidos flotantes visibles, ni ocasione decoloración, en las aguas circundantes; o

c) que el buque se encuentre en aguas sometidas a la jurisdicción de un estado y este descargando aguas sucias cumpliendo prescripciones menos rigurosas que pudiera implantar dicho Estado.

2) Cuando las aguas sucias estén mezcladas con residuos o aguas residuales para los que rijan prescripciones de descarga diferentes, se les aplicarán las prescripciones de descarga más rigurosas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EXCEPCIONES

La regla anterior en su totalidad no se aplicará:

- a) a la descarga de las aguas sucias de un buque cuando sea necesaria para proteger la seguridad del buque y de las personas que lleve a bordo, o para salvar vidas en el mar;
- b) a la descarga de aguas sucias resultantes de averías sufridas, por un buque, o por sus equipos, siempre que antes y después de producirse la avería se hubieran tomado toda suerte de precauciones razonables para atajar o reducir a un mínimo tal descarga.

Fuente: OMI. 1998. Reglas para prevenir la Contaminación por las Aguas Sucias por Buques. MARPOL 73/78. Anexo IV. Edición refundida 1997. OMI Londres.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 11

**El Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida
Humana en el Mar o SOLAS, Safety Of Life At Sea**



Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar

El Convenio SOLAS, (acrónimo de la denominación inglesa del convenio: "Safety of Life At Sea") es el más importante de todos los tratados internacionales sobre la seguridad de los buques. La primera versión fue aprobada en 1914, en respuesta a la catástrofe del Titanic, la segunda en 1929, la tercera en 1948, la cuarta en 1960, y la quinta en 1974. Esta última, actualmente en vigor, incluye el procedimiento de aceptación tácita, que establece que una enmienda entrará en vigor en una fecha determinada a menos que, antes de esa fecha, las objeciones a la enmienda se reciben de un número convenido de Partes.

El Convenio internacional para la seguridad de la vida humana en el mar (SOLAS), 1974, actualmente vigente, fue adoptado el 1 de noviembre de 1974 por la Conferencia internacional sobre seguridad de la vida humana en el mar, en vigor el 25 de mayo de 1980. Desde entonces se ha enmendado dos veces por medio de protocolos:

El Protocolo adoptado el 17 de febrero de 1978 por la Conferencia internacional sobre seguridad de los buques tanque y prevención de la contaminación (Proto de mayo de 1981.

El Protocolo adoptado el 11 de noviembre de 1988 por la Conferencia internacional sobre el sistema armonizado de reconocimientos y certificación (Protocolo de 1988 relativo al

entre las Partes en el Protocolo de 1988.

Además, el convenio es objeto de continuas enmiendas, bien mediante resoluciones aprobadas en las reuniones del Comité de Seguridad Marítima (CSM) de la OMI, o en conferencias de gobiernos contratantes. Hasta las fecha



de publicación de su versión refundida de 2009, el convenio había sido objeto de 36 enmiendas.

El protocolo de 1988 también ha sido enmendado en varias ocasiones, una de las últimas enmiendas entró en vigor en Enero del 2010.

Disposiciones técnicas

El objetivo principal del Convenio SOLAS es especificar normas de construcción, equipamiento y explotación de buques para garantizar su seguridad y la de las personas embarcadas. Los Estados de abanderamiento que hayan adoptado el SOLAS son responsables de garantizar que los buques bajo su pabellón cumplan con sus prescripciones, mediante los oportunos reconocimientos y emisión de los certificados establecidos en el Convenio como prueba de dicho cumplimiento. Las disposiciones de control también permiten a los gobiernos contratantes a inspeccionar los buques de otros Estados contratantes si hay motivos fundados para creer que el buque y su equipo no cumplir sustancialmente con los requisitos de la Convención, este procedimiento se conoce con el nombre de Estado Rector del Puerto.

El convenio SOLAS incluye artículos que establecen las obligaciones generales, el procedimiento de enmienda y un anexo estructurado en 12 capítulos:

Capítulo I – Disposiciones Generales

Incluye normas relativas al ámbito de aplicación, a la inspección y reconocimientos del buque, de los dispositivos de salvamento y otros equipos, así como de la expedición y refrendo de certificados que señalan que el buque cumple con los requisitos de la Convención.

Capítulo II-1 Construcción – Estructura, compartimiento y estabilidad, instalaciones de maquinas e instalaciones eléctricas.

Este es un capitulo bastante amplio que comprende cinco partes:



Parte A: Incluye prescripciones sobre aspectos estructurales, mecánicos y eléctricos aplicables a los buques y también relativas a la protección contra la corrosión de los tanques de lastre de agua de mar.

Parte B: Incluye instrucciones especiales relativas al compartimiento y estabilidad tanto de los buques de pasaje como aquellos de transbordo rodado y otras prescripciones sobre varios temas como el lastrado, doubles fondos, construcción de mamparos y puertas estancas, medios de bombeo de agua de sentina y lucha contra averías entre otros.

Parte C: Incluye prescripciones sobre las maquinas y sus sistema de mando, aparatos de gobierno, calderas de vapor, sistemas de aire comprimido, ventilación en los espacios de maquinas, comunicaciones puente-maquinas y sistemas de alarmas para las maquinas.

Parte D: Instrucciones sobre las fuentes de energía eléctrica principal y de emergencia, sistema de alumbrado y precauciones sobre descargas eléctricas, incendios de origen eléctrico y otros riesgos de otro tipo.

Parte E: Prescripciones complementarias relativas a espacios de maquinas sin dotación permanente.

Capítulo II-2 – Construcción-prevención, detección y extinción de incendios

Incluye disposiciones detalladas de seguridad contra incendios en todos los buques y medidas específicas para los buques de pasaje, buques de carga y petroleros.

Esto incluye los siguientes principios: la división del buque en zonas principales y verticales por límites térmicos y estructurales, la separación entre los alojamientos y el resto de la nave por los límites térmicos y estructurales, el uso restringido de materiales combustibles, detección de cualquier incendio en la zona de origen, contención y extinción de cualquier incendio en el espacio de origen, la protección de los medios de evacuación o de acceso para la lucha



contra incendios; disponibilidad de extintores de incendios, la reducción al mínimo de la posibilidad de ignición de vapores inflamables de carga.

Capítulo III – Dispositivos y medios de salvamento

El capítulo incluye los requisitos para los dispositivos de salvamento y medios, incluidos los requisitos de botes salvavidas, botes de rescate y chalecos salvavidas según el tipo de buque. El código internacional de dispositivos de salvamento (LSA Code) otorga determinados requisitos técnicos de obligatorio cumplimiento en virtud de la Regla 34, que establece que todos los dispositivos de salvamento y medios deberán cumplir con los requisitos aplicables del Código LSA.

Capítulo IV – Radiocomunicaciones

Este capítulo contiene las prescripciones funcionales relativas a la transmisión y recepción de las alertas de socorro buque-tierra como buque-buque y otras, además los compromisos adquiridos con los gobiernos contratantes con relación a la provisión de los servicios de radiocomunicaciones y las instrucciones relacionadas con las instalaciones radioeléctricas, equipos radioeléctricos, zonas marítimas A1, A2, y A3, servicios de escucha y personal de radiocomunicaciones.

La regla 5-1 de este capítulo compromete a los gobiernos contratantes a garantizar que se tomen las medidas adecuadas para registrar las identidades del sistema de socorro y seguridad marítima (SMSSM) y para que los centros coordinadores de salvamento puedan obtener la información las 24 horas del día.

Capítulo V – Seguridad de la Navegación

Este capítulo especifica las prescripciones de los servicios relacionados con la seguridad de la navegación tales como, servicios y avisos meteorológicos, de vigilancia de hielos, de búsqueda y rescate, servicios hidrográficos, de notificación de buques y servicio de tráfico marítimo.



Incluye además otras informaciones relativas al establecimiento y funcionamiento de las ayudas a la navegación, así como las prescripciones relativas a los sistemas y aparatos náuticos que se han de llevar a bordo, empleo de los sistemas de control de rumbo o de la derrota, sobre el funcionamiento de los aparatos de gobierno, mensajes de socorro, señales de salvamento y código internacional de señales.

Capítulo VI – Transporte de Cargas

Este capítulo rige el transporte de cargas (excepto líquidos y gases a granel y los aspectos del transporte ya tratados en otros capítulos) que, debido a los riesgos particulares que entrañan para los buques y las personas a bordo, puedan requerir precauciones especiales en todos los buques a los que se aplica el convenio.

Las regulaciones incluyen disposiciones especiales para el embarque, desembarque y estiba de cargas a granel que no sean granos y también una parte con las prescripciones para los buques de carga que transportan grano. El Capítulo obliga a los buques de carga que transporten grano a cumplir con el Código Internacional de Cargas Sólidas a Granel.

Capítulo VII – El transporte de mercancías peligrosas

Las regulaciones están contenidas en cuatro partes:

Parte A: Disposiciones relativas al transporte de mercancías peligrosas en bultos o en formas sólidas a granel que incluyen la clasificación, el embalaje/envase y marcado, etiquetado y rotulación entre otras cosas.

Parte B: Construcción y equipamiento de buques que transporten productos químicos líquidos peligrosos a granel.

Parte C: Incluye las disposiciones relativas a la construcción y equipamiento de buques que transporten gases licuados a granel.



Parte D: incluye prescripciones especiales para el transporte de combustible nuclear irradiado, plutonio y desechos radiactivos de alta actividad en bultos a bordo de los buques.

El capítulo requiere al transporte de mercancías peligrosas el cumplimiento de las disposiciones pertinentes del Código marítimo internacional de mercancías peligrosas (Código IMDG).

Capítulo VIII – Los Buques Nucleares

Este capítulo especifica las disposiciones para los buques nucleares, el ámbito de aplicación de las mismas, las exenciones, lo relativo a la aprobación de la instalación del reactor, la protección contra las radiaciones y todo lo referente a los reconocimientos y certificaciones.

Capítulo IX – Gestión de la seguridad operacional de los buques

Este capítulo contiene las prescripciones relativas a la gestión de la seguridad, obligando tanto a las compañías que explotan comercialmente a los buques, como a los propios buques al cumplimiento del Código Internacional de Gestión de la Seguridad (IGS).

Capítulo X – Medidas de seguridad aplicables a las naves de gran velocidad

El capítulo incluye disposiciones aplicables a los buques de alta velocidad y hace de obligatorio cumplimiento el Código internacional de seguridad para naves de gran velocidad (Código NGV).

Capítulo XI-1 – Medidas especiales para incrementar la seguridad marítima

El capítulo aclara los requisitos relativos a la autorización de las organizaciones reconocidas y las prescripciones relativas a los reconocimientos mejorados, al número de identificación del buque, a la supervisión de las disposiciones operacionales por el estado rector del puerto y todo lo conducente para la expedición por parte de la administración del registro sinóptico continuo.



Capítulo XI-2 – Medidas especiales para incrementar la protección marítima

Este capítulo hace referencia al Código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias (Código PBIP) y exige que los buques, las compañías y las instalaciones portuarias cumplan las prescripciones pertinentes de la parte A del Código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias (Código PBIP).

La parte A del Código contiene las prescripciones obligatorias relativas a las disposiciones del capítulo XI-2 del Convenio SOLAS 1974, enmendado, y la parte B, las orientaciones relativas a las disposiciones del capítulo XI-2 del Convenio SOLAS 1974, enmendado, y a la parte A del Código.

Capítulo XII – Medidas de seguridad adicionales aplicables a los graneleros

Este capítulo incluye el ámbito de aplicación y el plan de implementación de estas medidas, prescripciones sobre la estabilidad con averías en este tipo de buques, los procedimientos de reconocimiento y mantenimiento y otros aspectos como, la declaración de la densidad de la carga a granel, alarmas para detectar la entrada de agua a las bodegas y la disponibilidad de los sistemas de bombeo.

Fuente: *International Maritime Organization, (<http://www.imo.org>).*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES IMPRESAS

Bien, Amos. *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. Washington DC. Center for Ecotourism and Sustainable Development y Rainforest Alliance, 2010.

Chamorro, A. *El Marketing Ecológico*. España. Universidad de Extremadura, 2001.

Constitución de la República del Ecuador. Asamblea Nacional del Ecuador, 2008.

Del Valle, Denia. *Certificaciones turísticas en Centroamérica*. Guatemala. Rainforest Alliance y Programa Ambiental para Centroamérica, 2002.

Elkington, J. *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21 st century business*. Capstone. Oxford, 1997.

Gaibor, Patricio. *Plan de Marketing Turismo Comunitario del Ecuador*. Quito, FEPTCE, 2007.

Honey, Martha y Rome, Abigail. *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Washington, D.C. Institute for Policy Studies, 2000.

La ley de turismo en su Registro Oficial N° 733: 27-12-2002. Asamblea Nacional del Ecuador, 2002.

Ley Especial para la provincia de Galápagos Ley No. 67. RO/ 278 de 18 de Marzo de 1998, calificada con jerarquía y carácter de Ley Orgánica, dado por Resolución Legislativa No. 22-058, publicada en Registro Oficial 280 de 8 de Marzo del 2001. Asamblea Nacional del Ecuador, 2001.

Plan del Buen Vivir 2009 – 2013. SEMPLADES, 2009.

Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador “Plandetur 2020”. Ministerio de Turismo, 2000.

Programa de certificación ambiental de embarcaciones turísticas en las Islas Galápagos. Conservación y Desarrollo; Rainforest Alliance, 2000.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra. Conservación y Desarrollo; Rainforest Alliance, 2010.

Programa de certificación Smart Voyager para líneas aéreas. Conservación y Desarrollo, 2008.

Programa de turismo sostenible Rainforest Alliance. Buenas Prácticas para turismo sostenible. Rainforest Alliance, 2005.

Reglamento General de Actividades Turísticas RO N° 726: 17-12-2002. Asamblea Nacional del Ecuador, 2002.

Reglamento General de Actividades Turísticas RO N° 726: 17-12-2002. Asamblea Nacional del Ecuador, 2002.

Toth, Robert. *Implementing a Worldwide Sustainable Tourism Certification System*. Washington, D.C. INCAE-CLACDS, 2000.

Ugalde, Silvia. *Documento: Pensando indicadores de turismo sostenible para el Plandetur-ecuador*. Ministerio de Turismo. Quito, 2010.

FUENTES ELECTRONICAS

“Arajuno Jungle Lodge”. Internet. <http://www.arajuno.com/>. Acceso: Junio 2012.

“Asociación de Ecoturismo del Ecuador”. Internet. <http://www.ecoturismo.org.ec>. Acceso: Enero 2012.

“Barco Fluvial Manatee”. Internet. <http://manateeamazonexplorer.blogspot.com/2010/08/manatee-y-la-conservacion.html>. Acceso: Marzo 2012.

“Barco Fluvial Manatee”. Internet. <http://www.manateeamazonexplorer.com>. Acceso: Marzo 2012.

“Beagle”. Internet. <http://www.thebeagle.com.ec/>. Acceso: Marzo 2012.

“Beluga”. Internet.

“Celebrity Xpedition”. Internet. <http://crucerosymas.com>. Acceso: Marzo – Abril 2012.

“Conservación y Desarrollo”. Internet. <http://www.ccd.ec>. Acceso: Enero a Junio 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“Conservación y Desarrollo”. Internet. <http://www.conservaciónydesarrollo.net>. Acceso: Enero a Junio 2012.

“Conservación y Desarrollo”. Internet: Grupo en Facebook. <http://www.conservaciónydesarrollo/facebook.com>. Acceso: Enero a Junio 2012.

“Daphne”. Internet. <http://www.daphnecruises.com/>. Acceso: Marzo 2012.

“Eclipse”. Internet. <http://www.galapagosluxurycruise.com/luxury-tours-galapagos/motor-yachts/eclipse/index.html>. Acceso: Abril 2012.

“Embarcaciones Beluga Y Cachalote”. Internet. <http://www.enchantedexpeditions.com>. Acceso: Marzo – Abril 2012.

“Grupo de Acción Regional de las Américas”. Internet. <http://www.grupodeaccionregional.org>. Acceso: Enero 2012.

“M/Y Eric, Flamingo, Letty, Sky Dancer”. Internet. <http://www.ecoventura.com>. Acceso: Marzo, Abril 2012.

“Mary Anne, Sagitta”. Internet. <http://www.visitgalapagos.travel.com>. Acceso: Marzo – Abril 2012.

“Montserrat”. Internet. <http://www.monserrat-cruise.info>. Acceso: Mayo 2012.

“Napo Wildlife Center”. Internet. <http://www.napowildlifecenter.com>. Acceso: Junio 2012.

“Operaciones Certificadas Tierra”. Internet. <http://www.viajesostenible.org>. Acceso: Mayo a Junio 2012.

“Operaciones Turísticas Tierra”. Internet: Buscador de Viajes. <http://tripadvisor.co>. Acceso: Abril a Junio 2012.

“Programa Q de Quito Turismo”. Internet. <http://www.quito.com.ec>. Acceso: Junio 2012.

“Rainforest Alliance”. Internet. <http://www.rainforest-alliance.org>. Acceso: Enero 2012.

“Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas”. Internet. http://www.certificationnetwork.org/index_es.html. Acceso: Febrero 2012.

“Smart Voyager”. Internet. <http://www.smartvoyager.org>. Acceso: Enero a Junio 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“Smart Voyager”. Internet. <http://www.smartvoyagercertified.com>. Acceso: Enero a Junio 2012.

“Smart Voyager”. Internet: Grupo en Facebook. <http://facebook/smartvoyager.com>. Acceso: Enero a Junio 2012.

“TBT” Internet. <http://www.oup.com>. Acceso: Junio 2012.

“Tip Top II, Tip Top III, Tip Top IV”. Internet. <http://lcc-tiptoptravel.com>. Acceso: Mayo 2012.

“Yate Isabela II, Yate La Pinta, M/N Santa Cruz”. Internet. <http://www.metropolitantouring.com>. Acceso: Abril 2012.

Acuerdo de Mohonk”. Internet. www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf. Acceso: Abril 2012.

<http://www.certificaciónnetwork.org>. Acceso: Enero 2012.

“10 Razones porque el Ecuador es Megadiverso”. Internet.

<http://www.ecuador-travel.net/information.biodiversity.htm>. Acceso: Enero 2012.

<http://www.mobot.org/mobot/research/ecuador/introduction.shtml>. Acceso: Enero 2012.

<http://www.ecuador-travel.net/biodiversity.reptiles.htm>. Acceso: Enero 2012.

<http://www.touchthejungle.org/EcuadorBiodiversity.cfm?project=pdo>. Acceso: Enero 2012.

http://www.ecuadorexplorer.com/html/vital_stats.html. Acceso: Enero 2012.

<http://www.ecuador-travel.net/information.biodiversity.htm>. Acceso: Enero 2012.

http://www.ecuadorexplorer.com/html/vital_stats.html. Acceso: Enero 2012.

<http://registro.turismo.gov.ec>. Acceso: Enero 2012.

http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=296:turismo-sostenible-la-apuesta-del-ecuador&catid=97:archivos-2007&Itemid=154. Acceso: Enero 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

TEMA DE TESIS:

**ANALISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA
SMART VOYAGER EN EL ECUADOR: LOGROS Y BENEFICIOS.**

NOMBRE:

Jorge David Pesántez Rubio

Cuenca, 8 Noviembre 2011



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. Título de la Tesis

Análisis de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager en el Ecuador: Logros y beneficios.

2. Nombre del estudiante

Jorge David Pesántez Rubio

3. Resumen del diseño de tesis

La presente investigación tiene como fin analizar la certificación de sostenibilidad Smart Voyager para determinar el beneficio, generado en las operaciones certificadas. Para la consecución de este objetivo se identificarán las operaciones turísticas certificadas y los parámetros exigidos para la acreditación de cada una de ellas, además de identificar el trabajo de mercadeo que tiene la marca Smart Voyager en los mercados turísticos internacionales, posicionando al país como un destino sostenible. La metodología a emplearse será de carácter cualitativo mediante técnicas de observación, visitas de campo y entrevistas a gerentes y actores de interés como: el Ministerio de Turismo, Fundación Conservación y Desarrollo, Rain Forest, entre otros, de la misma manera se utilizará el método cuantitativo en la interpretación de las estadísticas que tengan las operaciones certificadas como el ingreso de turistas, tiempo de estadía, parámetros de sostenibilidad cuantificados, entre otras y por último una introspección en base a las experiencias adquiridas en las cátedras de estudio impartidas dentro de la carrera y que serán aplicados sobre el tema de investigación.

4. Planteamiento del proyecto y de la investigación

La sostenibilidad turística ha tomado auge en los últimos años, debido a que la industria del turismo ha sido ya considerada como una actividad que en su operación crea impactos en el destino en el que se realiza. Dichos impactos afectan en consecuencia a la cultura, la naturaleza, el paisaje y formas de vida, deteriorando poco a poco los destinos turísticos a nivel mundial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dentro de las necesidades de sostenibilidad a nivel general para el desarrollo de la humanidad, la industria del turismo también contempla en dichos procesos establecer normativas, manuales de buenas prácticas, y certificaciones que motiven a los empresarios a tener conciencia en su operación, sin dejar de lado la rentabilidad.

De esta manera nacen las certificaciones en turismo, desde la necesidad de apostar por un turismo más limpio y más consciente con el ambiente, estableciendo parámetros e indicadores que las empresas deben seguir para lograr su acreditación, la misma que viene acompañada de una marca ecoamigable, que crea un distintivo a nivel mundial, dentro de la tendencia del nuevo perfil de turista, consciente, ecologista e informado.

SMART VOYAGER, es un programa voluntario e independiente administrado por la Corporación de Conservación y Desarrollo (CYD), fue creado en 1998, con la finalidad de maximizar los impactos positivos de las actividades turísticas y minimizar al máximo sus impactos negativos, mediante el cumplimiento de rigurosos estándares ambientales, sociales, laborales, de seguridad y calidad.

Smart Voyager es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, creada en el año 2003 con apoyo de la Organización Mundial de Turismo (OMT), Sociedad Internacional de Ecoturismo, programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y actores claves de la región.

La presente investigación pretende analizar el sello de sostenibilidad Smart Voyager, manejado por el Ministerio de Turismo para la acreditación a las diferentes empresas, sus procedimientos, indicadores y parámetros.



5. Marco Teórico

Para el desarrollo de la presente investigación es importante considerar los principales conceptos que nos permitan tener claridad sobre el tema a tratar.

La OMT²⁴ define al turismo como:

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

La ley de turismo del Ecuador²⁵ en su primer capítulo en el artículo segundo define al turismo como:

Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Desarrollo Sostenible es definido por el informe Brundtland²⁶ como:

Aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Desde el nacimiento del término sostenibilidad, su aplicación en turismo es necesaria, por las implicaciones sociales, ambientales y económicas.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo sostenible es:

Aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro.

Es decir, “gestionar los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida”.

El término sostenibilidad se encuentra considerado dentro del plan del buen vivir en su estrategia: Sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento del turismo comunitario en donde menciona como su primer eje de trabajo:

24 OMT: Organización Mundial del Turismo

25 Ley de Turismo del Ecuador RO Nº 733: 27-12-2002.

26 Informe Brundtland: nombre del informe emitido en la cumbre de la tierra Noruega 1987



UNIVERSIDAD DE CUENCA

...considerar el patrimonio natural en su conjunto, la conservación y un manejo efectivo y coherente en los espacios naturales, especialmente en las áreas protegidas terrestres y marinas declaradas por el Estado. Valorando su altísima biodiversidad, no solamente desde el punto de vista del valor ecológico de sus ecosistemas, su vulnerabilidad y la dinámica natural a la que constantemente se enfrentan.

Además considerándola como una fuente de conocimiento y de información constante. De la misma manera, resulta imprescindible considerar la intervención humana, desde lo comunitario, lo privado y lo público y su nivel de participación, tanto desde las poblaciones que viven o dependen directamente aún de estos espacios naturales, así como de las actividades a escalas más grandes, hasta llegar a las de carácter nacional que impactan en ellos, las cuales deberán evaluar sus límites, posibilidades y potencialidades, considerando como parte de los elementos fundamentales de evaluación, los niveles de afectación a estas áreas protegidas.

Así también en su quinto eje de trabajo menciona:

... el impulso al turismo de naturaleza y especialmente comunitario, el cual se presenta también como una actividad alternativa que permite aprovechar el valor paisajístico de la naturaleza, generando oportunidades educativas, lúdicas, además de trabajo y redistribución de la riqueza. Sin embargo, esta “industria verde” también necesita desarrollar capacidades, como la formación profesional en todos los campos de servicios turísticos y de naturaleza, educación formal, infraestructura, inversión en los planes de manejo de los espacios naturales, generación de información de las oportunidades turísticas a nivel nacional e internacional...

El capítulo séptimo de la constitución de la república del Ecuador, en su artículo 71 indica:

La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se

respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

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

El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

Por tanto el objetivo fundamental del turismo sostenible es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad, protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad:

Económico: un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún emprendedor querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante.

Social: un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento de los visitantes como de los



habitantes del lugar. Y velar por el mejoramiento de la calidad de vida de la población local, evitando procesos de inculturación y transculturación.

Ambiental: un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende.

El turismo sostenible por tanto no es una tipología turística, a pesar de que en varias bibliografías y documentos se confunda con el término ecoturismo, sino más bien un objetivo al que deben llegar todas las modalidades de turismo, la infraestructura turística: alojamiento, transportes, actividades, agentes de viajes, etc., así también, la superestructura turística contemplada en las leyes y reglamentos de cada estado.

La OMT en el libro “Introducción al turismo” (1998) ha definido las diez áreas prioritarias que el sector turístico ha considerado que son en las que debe hacer un mayor hincapié para alcanzar el objetivo de sostenibilidad, estas son:

- ✓ Reducción, reutilización y reciclado de residuos.
- ✓ Eficiencia energética, conservación y gestión.
- ✓ Gestión adecuada de los recursos de agua potable.
- ✓ Gestión adecuada de las aguas residuales.
- ✓ Gestión adecuada de las sustancias peligrosas.
- ✓ Transporte más sostenible.
- ✓ Gestión y planificación adecuada del turismo.
- ✓ Involucrar al personal, clientes y comunidades locales en los temas ambientales.
- ✓ Realización de diseños para la sostenibilidad.
- ✓ Establecimientos de acuerdos de colaboración para la consecución del desarrollo sostenible.

Indicadores de sostenibilidad

Uno de los principales problemas que ha hecho que el turismo hoy en día sea una industria “poco sostenible” ha sido, sobre todo, la falta de conocimiento sobre los impactos que el turismo provocaba. Tanto es así que, no solo la industria turística desconocía los perjuicios que ocasionaba, sino las propias



organizaciones conservacionistas. De hecho se la consideraba la “industria sin humos”, aludiendo a la ausencia de impactos ambientales. Las ONG han comenzado a prestar atención al turismo hace muy pocos años, cuando este ha pasado de ser visto como una simple actividad económica a una posible amenaza.

En la actualidad no existen dudas de que el turismo, al igual que otra actividad humana, provoca contaminación sobre los territorios de incidencia. La concepción de que ese impacto es ambiental, social y económico es lo que ha llevado hasta la sostenibilidad. Y precisamente si el objetivo del turismo sostenible es mejorar la situación en los tres ámbitos, es fundamental encontrar una manera de cuantificar o valorar los cambios que se producen a fin de constatar que se está caminando en el proceso de la sostenibilidad. Para la realización de estas mediciones es necesario elaborar indicadores de sostenibilidad que van a ser por tanto los parámetros de comparación de datos para el estudio de la evolución de la sostenibilidad. Son los que van a demostrar cuál es el estatus actual del destino y van a orientar sobre las medidas que se deben tomar para modificar o no esta situación.

Por lo tanto los indicadores sirven para calibrar la situación de los destinos turísticos y tomar las medidas necesarias para afrontar los posibles problemas, si es posible incluso antes que se originen.

Dentro de este contexto es importante definir el término certificación:

Certificación²⁷ como la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, es conforme con una norma u otro documento normativo especificado.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) define certificación como:

Atestación por tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas, entendiéndose por atestación la actividad que se basa en la decisión tomada luego de la revisión y consiste en autorizar y emitir una declaración de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. Esta declaración puede ser un certificado o una marca de conformidad. En todos los casos la declaración garantiza a los usuarios de la evaluación de la conformidad que se cumplen los requisitos especificados (futura ISO)²⁸.

27 <http://www.mitecnologico.com/Main/SistemasCertificacionIso>

28 http://ccd.ec/pages/smart_voyager.htm#program



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las certificaciones se basan en normas creadas para satisfacer los requerimientos de la calidad para la presente investigación es importante mostrar los conceptos de las diferentes normas utilizadas por las empresas a ser acreditadas por Smart Voyager entre las que tenemos:

ISO 9000

Contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para aseguramiento de la calidad.

ISO 9001

Consiste en el detalle de un sistema de calidad. Implica un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post venta. Implica un modelo para el aseguramiento de la calidad durante varias fases y puede incluir el diseño, desarrollo, producción, instalación o servicio post venta. (Senlle, 2000).

ISO 9004

Describe un conjunto básico de elementos con los que puede desarrollarse e implementarse un sistema de gestión de la calidad. Para satisfacer las necesidades de los clientes es esencial diseñar un sistema de calidad adecuado que tenga en cuenta los factores técnicos, administrativos y humanos. (Senlle, 2000).

ISO 14000

... establecen herramientas y sistemas para la administración de numerosas obligaciones ambientales y la realización de evaluaciones del producto sin prescribir que metas debe alcanzar una organización... busca proporcionar una guía para el desarrollo de un enfoque comprensivo para la administración del medioambiente y la estandarización de algunas herramientas de análisis ambiental claro, tales como la clasificación y el avalúo del ciclo de vida. (Cascio, 1997).

Es importante también dentro del contexto de la investigación definir las organizaciones y acciones que realizan en el manejo de la eco marca Smart Voyager, así tenemos a:

Conservación y Desarrollo que fue fundada en 1992 y se trata de una organización no gubernamental (ONG) independiente y sin fines de lucro, tiene su sede en Quito, Ecuador. Su staff está compuesto por biólogos, ingenieros y abogados.

El grupo colabora con agencias del gobierno y el sector privado con la misión de *“promover el desarrollo sustentable, el uso racional de los recursos y, generar conciencia pública en el manejo de recursos”*.



C&D²⁹ se enfoca en proyectos de ecoturismo, agricultura y comunitarios. Colabora con algunas organizaciones internacionales como Rain Forest Alliance y, trabaja con el gobierno en desarrollar una política nacional para la producción sustentable de productos agrícolas. Para esto C&D asiste a pequeñas cooperativas de café, cacao y banano, que buscan mejorar sus sistemas de producción para llegar a un comercio justo; las asesora en transferencia de tecnología y certificación ambiental, entre otras actividades. Todo el trabajo de C&D es comunitario y está alrededor de todo el Ecuador.

Smart Voyager

La meta de Smart Voyager es llegar a operaciones turísticas de todos los tamaños desde las cadenas grandes en ciudades primilla meta de Smart Voyager es llegar a operaciones turísticas de todos los tamaños desde las cadenas grandes en ciudades principales hasta hospedajes eco-amigables (eco-logdes) en comunidades y montañas remotas. A través de capacitaciones y material, el programa de Smart Voyager educa a operadores turísticos en cómo reducir el impacto negativo al ambiente que tienen sus negocios y como darle apoyo a las comunidades aledañas y empleados. El programa de Smart Voyager está basado en 12 principios.

- ✚ Cumplimiento de las leyes y políticas de responsabilidad socio ambiental
- ✚ Conservación de ecosistemas naturales
- ✚ Reducción de impactos ambientales negativos
- ✚ Reducción del riesgo de introducción de especies exóticas.
- ✚ Trato Justo al Trabajador
- ✚ Capacitación al personal.
- ✚ Relaciones comunitarias y bienestar local.
- ✚ Control en el uso y abastecimiento de insumos.
- ✚ Manejo integrado de desechos.
- ✚ Compromiso del turista.
- ✚ Seguridad y calidad de servicios
- ✚ Planificación y Monitoreo
- ✚ Control de calidad

29 http://ccd.ec/pages/mision_historia.htm



6. Objetivos

6.1. Objetivo General:

Analizar la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager para determinar los beneficios generados en las operaciones certificadas.

6.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Elaborar un inventario de las operaciones certificadas en el Ecuador por la Marca Smart Voyager.
- ✓ Determinar los criterios de acreditación empleados en cada uno de ellos y su proceso para la certificación de Smart Voyager en el Ecuador.
- ✓ Identificar las políticas y estrategias que intervienen en el proceso de gestión de la ecomarca Smart Voyager en los mercados turísticos.
- ✓ Identificar los beneficios adquiridos por las operaciones certificadas por Smart Voyager en el mercadeo de su marca.
- ✓ Analizar la promoción de Ecuador como un destino sostenible, bajo la marca Smart Voyager.

7. Hipótesis

7.1. Hipótesis General

Al analizar la marca Smart Voyager se obtendrá información de los beneficios generados por la certificación de esta ecomarca en el Ecuador y su impacto en los mercados turísticos internacionales.

7.2. Hipótesis Específicas

- ✓ Al elaborar un inventario de las operaciones certificadas por Smart Voyager se establecerá el número exacto de empresas, destinos turísticos acreditados por la eco marca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Al determinar los criterios de acreditación de la ecomarca Smart Voyager podremos establecer los parámetros que la certificación precisa que cumplan las operaciones para ser certificadas.
- ✓ La gestión de marca de Smart Voyager contribuye a que las operaciones certificadas mejoren su desempeño en los mercados turísticos internacionales.
- ✓ La acreditación de la Eco marca Smart Voyager genera beneficios en el mercadeo de las marcas de las operaciones certificadas.
- ✓ La marca Smart Voyager proyecta al Ecuador como destino sostenible.

8. Metodología de la Investigación

La presente investigación tiene como finalidad determinar los beneficios generados por la certificación Smart Voyager en el Ecuador, es decir describir todos los componentes que la conforman y su evaluación.

Para la investigación deseo orientarme en el método cualitativo en su mayor parte debido a que se realizarán en la medida de lo posible visitas a las operaciones certificadas, y además se generarán matrices para encuestas y entrevistas vía skype con los responsables de las operaciones certificadas, actores de interés en la investigación, así como también desde la visita a la oficina de Conservación y Desarrollo en la ciudad de Quito para investigación de campo. De la misma manera me enfocaré en el método cuantitativo, para obtener encontrar estadísticas que permitan interpretar los variables de interés para esta investigación.

Entre las principales técnicas de investigación que utilizaré figuran: el análisis de información secundaria, estudiando documentos oficiales de la certificadora Conservación y Desarrollo, informes anuales, inventarios, documentos técnicos y otros documentos de interés para analizar características de las distintas operaciones certificadas, de la misma manera se construirán matrices de análisis estadístico y de comportamiento para determinar el nivel de incidencia



y beneficio de la marca Smart Voyager, así posteriormente realizaré visitas de campo a ciertas operaciones de interés, adicionalmente se efectuarán entrevistas a miembros y gerentes de las diferentes operaciones, funcionarios locales de instituciones como: el Ministerio de Turismo, entre otros, además se emplearán técnicas como investigación bibliográfica, fichaje de artículos, interpretación de estadísticas, e introspección sobre las experiencias vividas dentro de los años de estudio transcurrido dentro de la carrera y aplicarlos sobre el tema de investigación.

9. Bibliografía

Fuentes Impresas

Pérez de las Heras, Mónica. *Manual del turismo sostenible*. España, Mundi – Prensa S.A, 2004.

Ramírez, César, *Calidad total en las empresas turísticas*. México, Trillas, 2002.

Buendía, J.D, *Turismo y medioambiente*. Madrid, Civitas, 2001.

OMT, *Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas*. Madrid, 2000.

Rain Forest Alliance, *Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible*,

Encalada, Geovana, *El desarrollo del turismo sostenible en los Lodges de la Amazonía ecuatoriana: Análisis de tres experiencias*. Ecuador, Universidad de Cuenca, 2010.

Galarza, Alexandra. *Módulo de Turismo Sostenible*. Universidad de Cuenca, 2008.

Galarza, Alexandra. *Módulo Gestión del Turismo Sostenible*. Universidad de Cuenca, 2009.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013.

Ley de Turismo del Ecuador RO N° 733: 27-12-2002.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Constitución de la República del Ecuador – registro oficial de la república del Ecuador.

Senlle, Andrés. Gestión de la calidad. México, 2000, Ediciones Gestión 2000 S.A, 2000.

Cascio, Jhoseph. *Las Nuevas normas internacionales para la administración ambiental*. Estados Unidos, 1997, Editorial Mc Graw – Hill Interamericana. 1997.

Fuentes Electrónicas

“Sistemas de certificación ISO”. Internet.
<http://www.mitecnologico.com/Main/SistemasCertificacionIso>. Acceso: 01 de junio 2011.

Fundación Conservación y Desarrollo. “Misión:”. Internet.
http://ccd.ec/pages/smart_voyager.htm#program. Acceso: 04 de Agosto 2011.

Fundación Conservación y Desarrollo. “Misión:”. Internet.
http://ccd.ec/pages/mision_historia.htm. Acceso: 25 de Agosto 2011.

Organización Mundial de Turismo. “Turismo”. Internet.
<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>. Acceso: 27 de Agosto 201.

Observatorio Medioambiental para Pymes y trabajadores autónomos de las Illes Balears, ompIB. Glosario. “Turismo”. Internet.
<http://www.ompib.org/index.php?key=25>. Acceso: 27 de Agosto 2011.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. Recursos Humanos: Para la realización de la presente investigación se utilizará los siguientes recursos humanos:

Análisis de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager en el Ecuador: Logros y beneficios.

Recurso	Dedicación	Valor Total
Directora de Tesis Lcda. Alexandra Galarza	2h. Semana por 6 meses	\$560
Estudiante	40h. Semana por 6 meses	\$5600
TOTAL		\$6160

Tabla1. Recursos Humanos de la Investigación



11. Recursos Materiales:

Para la realización de la presente investigación se utilizará los siguientes recursos materiales:

Análisis de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager en el Ecuador: Logros y beneficios.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
HP Notebook	1	\$ 600.00	\$ 600.00
2 Pacas de papel tamaño A4	2	\$ 6.00	\$ 12.00
Grapadora y 500 grapas	1	\$ 7,00	\$ 7,00
Folders (5)	5	\$ 0,50	\$ 2.50
Bolígrafos Bic (5)	4	\$ 0.50	\$ 2.00
Memory Flash 4 GB	1	\$ 20.00	\$ 20,00
Impresora HP Laser	1	\$ 200.00	\$ 200.00
Copias		\$ 80.00	\$ 80.00
Cámara de Fotos Semiprofesional Canon Power Shot s51s de 4GB	1	\$750.00	\$750.00
Total			\$ 1873.50

Tabla 2. Recursos materiales de la Investigación



12. Cronograma

La investigación tiene como duración un período de seis meses, iniciando en noviembre 2011 y finalizando en mayo 2012.

Cronograma de Actividades

Análisis de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager en el Ecuador: Logros y beneficios.

Actividades	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1. Presentación del Diseño de tesis.	X						
2. Recolección de Información documental.		X	X				
3. Trabajo de Campo:		X	X	X			
3.1. Observación de lugares de estudio.		X	X	X			
3.2. Entrevista actores determinantes de las operaciones certificadas.		X	X	X			
4. Tratamiento de la información			X	X	X		
4.1. Clasificación del material.				X	X		
4.2. Análisis e Interpretación.					X	X	
5. Ejecución de informes y desarrollo de tesis.					X	X	
6. Resultados						X	X



UNIVERSIDAD DE CUENCA

y conclusiones.							
7. Redacción y Corregimiento de errores de la tesis.							X
8. Defensa de tesis.							X

Tabla 3. Cronograma de Actividades



13. Presupuesto

Análisis de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager en el Ecuador: Logros y beneficios.

Concepto	Aporte del Estudiante	Otros Aportes	Valor Total
Recursos Humanos			
Director de Tesis		\$560.00	\$560.00
Gastos de Movilización			
Transporte	\$1000.00		\$1000.00
Viáticos y subsistencias	\$450.00		\$450.00
Gastos de la investigación			
Insumo	\$ 120.00		\$ 120.00
Material de Escritorio	\$ 171.00		\$ 171.00
Internet (25 x mes)	\$150.00		\$150.00
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Computador y accesorios	\$800.00		\$800.00
Cámara de Fotos	\$750.00		\$750.00
Imprevistos (10% del subtotal)			\$ 379,85
Subtotal			\$4001.00
Total			\$4401.10

Tabla 4. Presupuesto de la investigación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

14. Esquema tentativo

ANÁLISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA SMART VOYAGER EN EL ECUADOR: LOGROS Y BENEFICIOS.

Introducción

Abstract

Capítulo 1

Turismo Sostenible en el Ecuador

2.1 Evolución Histórica

2.2 Organizaciones de turismo sostenible en el Ecuador

2.3 Leyes y Reglamentos que regulan el Turismo Sostenible en el Ecuador

Capítulo 2

Smart Voyager

2.1 Antecedentes de la certificación de sostenibilidad turística en el Ecuador

2.2 La Fundación Conservación y desarrollo (YCD) como organismo acreditador de la certificación Smart Voyager en el Ecuador

2.3 Tipos de programas de certificación turística de Smart Voyager.

2.3.1 Programa de Certificación Smart Voyager Agua en el Ecuador.

2.3.1.1 Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Agua en el Ecuador.

2.3.2 Programa de Certificación Smart Voyager Tierra en el Ecuador.

2.3.2.1 Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Tierra en el Ecuador.

2.3.3 Programa de Certificación Smart Voyager Express en el Ecuador.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.3.1 Inventario de Operaciones Turísticas Certificadas por el programa Smart Voyager Express en el Ecuador.

Capítulo 3

Smart Voyager: Beneficios y Desempeño en el mercado turístico internacional

3.1 Beneficios adquiridos por las operaciones acreditadas por la ecomarca Smart Voyager

3.2 Estrategias de mercadeo que la marca Smart Voyager utiliza para posicionar al Ecuador como destino sostenible

3.3 Desempeño en el mercado turístico internacional de las marcas certificadas por Smart Voyager

Conclusiones y Recomendaciones

Bibliografía

Anexos