

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

**“LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE: CASO DE ESTUDIO HOSTERÍA
CABALLO CAMPANA”**

Tesis previa a la obtención del título de “Licenciado en Hotelería”

Autores:

MARIELA FERNANDA ORTEGA OCHOA

C.I. 0105351902

MANUEL FRANCISCO QUEZADA ARIAS

C.I. 0105560502

Directora:

Msc. Marcela Alexandra Galarza Torres

C.I. 0102045655

Cuenca - Ecuador

2 016



Universidad de Cuenca

RESUMEN

En la actualidad el turista ha tomado más conciencia sobre los impactos que se generan en la tierra por las actividades realizadas por el hombre, el creciente interés por los establecimientos con medidas sostenibles es aún más cotidiano. Por ésta razón los establecimientos hoteleros se han visto en la responsabilidad de implicar a sus empresas en la gestión sostenible y mediante esto aplicar buenas prácticas sostenibles para el funcionamiento de las mismas.

La actividad hotelera ha ido evolucionando día a día en los tres aspectos sostenibles: empresarial, sociocultural y ambiental, por lo que una empresa inclinada hacia dichos aspectos garantiza un equilibrio entre los pilares de la sostenibilidad, satisface las exigencias de los turistas, y mantiene una economía rentable.

Esta tesis ha tomado como base de estudio a la Hostería Caballo Campana mediante la aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de *Rainforest Alliance*. La orientación de este trabajo será fundamentalmente cualitativa mediante la aplicación de entrevistas a los funcionarios del establecimiento y observación de campo en el establecimiento que es base del estudio.

Palabras claves: Hostería, sostenibilidad, ambiental, empresarial, sociocultural, *Rainforest Alliance*, Guía de Buenas Prácticas.



Universidad de Cuenca

ABSTRACT

In present time tourism has taken more of a conscience impact on earth because of actions done by man. The growing interest in establishments with sustainable actions is more common. Because of these reasons hotel establishments have held themselves accountable to implicate these actions in their businesses. Through the use of sustainable management and the use of good practices for the same operations.

Hotel Activities have evolved day by day in the three aspects of sustainability for business, social culture and environmental. These actions guaranty an inclination to said actions that go hand in hand with sustainability, meeting the demands of tourist, and maintains profitable economy.

This thesis has taken as a base of study in the hotel Hostería Caballo Campana through the acts of good practices towards sustainable tourism for Rainforest Alliance. The orientation for this work will be fundamentally cultivated through the application of interviews with the owners and managers of this establishments and observations on the field and in the facilities of the hotel that is base of this study.

Key Words: Hotel, sustainability, environmental, sociocultural, Rainforest Alliance., Good Practice Guide



Universidad de Cuenca

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
AUTORÍAS	XIII
DEDICATORIA	XVII
AGRADECIMIENTO	XVIII



Universidad de Cuenca

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	19
ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	19
1.1. Conceptos Básicos	21
1.1.1. Concepto de Hostería.	21
1.1.2. Concepto de Turismo Sostenible	23
1.2. Antecedentes del Turismo Sostenible.....	24
1.3. Turismo Sostenible en el Ecuador	26
1.4. Turismo Sostenible en el cantón Cuenca	35
1.5. Antecedentes generales de la Hostería Caballo Campana	39
1.5.1. Antecedentes	40
1.5.2. Características y servicios.....	42
1.5.3. Cultura organizacional.....	43
CAPITULO II.....	46
APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE, ASPECTO EMPRESARIAL EN LA HOSTERÍA CABALLO CAMPANA	46
2.1. Gestión de sostenibilidad.....	48
2.1.1. Política de sostenibilidad.....	48
2.2. Políticas empresariales.....	50



Universidad de Cuenca

2.2.1. Política de servicio	51
2.2.2. Política ambiental	51
2.2.3. Política social	53
2.2.4. Política de gestión humana	54
2.2.5. Política de seguridad.....	55
2.3. Planificación.....	56
2.4. Gestión de calidad	57
2.4.1. Procesos y procedimientos	57
2.4.2. Administración y dirección.....	59
2.4.3. Monitoreo y acciones correctivas	59
2.5. Gestión de recursos humanos	60
2.5.1. Manuales de puestos y procedimientos	61
2.5.2. Capacitación del personal	62
2.5.3. Evaluación del desempeño	63
2.6. Gestión Financiera Contable y Presupuestos	64
2.7. Gestión de seguridad.....	65
CAPITULO III	66
APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE, ASPECTO SOCIO-CULTURAL EN LA HOSTERÍA CABALLO CAMPANA	66
3.1. Contribución al desarrollo local de la comunidad.....	67



Universidad de Cuenca

3.1.1. Percepción de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo	70
3.1.2. Promoción de la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad	70
3.1.3. Apoyo a la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario	72
3.2. Respeto a las culturas y poblaciones locales	74
3.2.1. Apoyo a la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad	75
3.3. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural de la ciudad de Cuenca	76
3.3.1. Impacto en el lugar destino	77
3.3.2. Experiencias del turista	79
3.4. Actividades culturales como parte del producto turístico	79
3.4.1. Rutas artesanales	81
CAPITULO IV.....	83
APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE, ASPECTO AMBIENTAL EN LA HOSTERÍA CABALLO CAMPANA	83
4.1. Manejo del recurso Agua	84
4.1.1. Prevención y mantenimiento en los departamentos.....	87
4.1.2. Manejo del agua en el departamento de Alimentos & Bebidas	88
4.1.3. Manejo del agua en el departamento de habitaciones	89



Universidad de Cuenca

4.1.4. Manejo del agua en el departamento de recepción.....	90
4.1.5. Manejo del agua en el departamento de restaurante y salones	90
4.2. Manejo del recurso energético.....	92
4.2.1. Manejo del recurso energético en los departamentos de la hostería.....	92
4.3. Biodiversidad interna	95
4.3.1. Biodiversidad en los jardines.....	96
4.4. Contaminación	99
4.5. Manejo de los desechos	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA	105
Bibliografía impresa.....	105
Bibliografía digital.	106
Bibliografía impresa consultada.	110
Bibliografía digital consultada.....	110
ANEXOS	112



Universidad de Cuenca

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Aeropuerto ecológico de Galápagos.....	30
Ilustración 2: Instalaciones de Napo Wildlife Center	33
Ilustración 3: Escuela Superior Técnica Yachana	34
Ilustración 4: Paneles Solares.....	38
Ilustración 5: Solmáforo	39
Ilustración 6: Mapa Hostería Caballo Campana.....	40
Ilustración 7: Logotipo de la Hostería Caballo Campana	41
Ilustración 8: Misión	49
Ilustración 9: Visión	50
Ilustración 10: Cuidado de áreas verdes.....	53
Ilustración 11: Uniforme diario de empleados	56
Ilustración 12: Capacitaciones	63
Ilustración 13: Contador de la hostería	64
Ilustración 14: Prestación de las instalaciones para eventos sociales y culturales: Elección Reina de Baños.....	68
Ilustración 15: Virgen de Baños	69
Ilustración 16: Cestos tejidos de Totora	71
Ilustración 17: Limpieza de cunetas.....	73
Ilustración 18: Practicante Universidad de Cuenca.....	74
Ilustración 19: Agasajo Día del Niño	76
Ilustración 20: Publicidad difundida de Cuenca	77
Ilustración 21: Servicio de Pampa Mesa en los jardines.....	80
Ilustración 22: Vestimenta de personal para el servicio de Pampa Mesa	81
Ilustración 23: Artesano de la Ruta de las Guitarras	82



Universidad de Cuenca

Ilustración 24: Cobertura de servicios de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Baños	85
Ilustración 25: Planta potabilizadora de agua	87
Ilustración 26: Medidas para el ahorro de agua en el departamento de habitaciones.....	89
Ilustración 27: Agapanto miniatura.....	98
Ilustración 28: Biodiversidad en los jardines	98
Ilustración 29: Espacio para los desechos de la hostería.....	101



Universidad de Cuenca

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de distribución de habitaciones	42
Tabla 2: Outputs totales de agua de la hostería.....	91
Tabla 3: Total iluminación artificial	94
Tabla 4: Tabla de equivalencias iluminación led vs. tradicional	95
Tabla 5: Chimeneas de la hostería.....	100
Tabla 6: Tiempo de degradación de residuos	102



Universidad de Cuenca

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Organigrama de la Hostería Caballo Campana	113
Anexo 2: Organigrama propuesto para la Hostería Caballo Campana	114
Anexo 3: Sistemas de Reservas	115
Anexo 4: Ficha Estándar de cocina	116
Anexo 5: Lista de chequeo de habitaciones.....	117
Anexo 6: Encuesta de satisfacción 1	118
Anexo 7: Encuesta de satisfacción 2	119
Anexo 8: Outputs de agua en el departamento de Alimentos & Bebidas.....	120
Anexo 9: Outputs de agua en el departamento de Habitaciones	121
Anexo 10: Outputs de agua en el departamento de Recepción.....	122
Anexo 11: Outputs de agua en el departamento de Restaurante & Salones .	123
Anexo 12: Total de iluminación artificial en el departamento de Alimentos & Bebidas.....	124
Anexo 13: Total de iluminación artificial en el departamento de Habitaciones	125
Anexo 14: Total de iluminación artificial en el departamento de Recepción ..	126
Anexo 15: Total de iluminación artificial en el departamento de Restaurante & Salones.....	127
Anexo 16: Entrevista 1. Antecedentes y generalidades a la Gerente de la Hostería Caballo Campana.....	128
Anexo 17: Entrevista 2. Aspecto socio-cultural a la Gerente de la Hostería Caballo Campana	130
Anexo 18: Entrevista 3. Aspecto socio-cultural a la Gerente de la Hostería Caballo Campana	135



Universidad de Cuenca

Anexo 19: Entrevista 4. Aspecto ambiental a la Gerente de la Hostería	
Caballo Campana	140
Anexo 20: Diseño de Tesis	145



Universidad de Cuenca

AUTORÍAS



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, *Mariela Fernanda Ortega Ochoa*, autor de la tesis "La gestión turística sostenible: Caso de estudio Hostería Caballo Campana", 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 Licenciada en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 21 de marzo de 2016

Mariela Fernanda Ortega Ochoa

C.I: 0105351902



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, *Manuel Francisco Quezada Arias*, autor de la tesis “La gestión turística sostenible: Caso de estudio Hostería Caballo Campana”, 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 Licenciado en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 21 de marzo de 2 016

Manuel Francisco Quezada Arias

C.I: 0105560502



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Yo, *Mariela Fernanda Ortega Ochoa*, autor de la tesis "La gestión turística sostenible: Caso de estudio Hostería Caballo Campana", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 21 de marzo de 2 016

Mariela Fernanda Ortega Ochoa

C.I: 0105351902



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Yo, *Manuel Francisco Quezada Arias*, autor de la tesis "La gestión turística sostenible: Caso de estudio Hostería Caballo Campana", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 21 de marzo de 2 016

Manuel Francisco Quezada Arias

C.I: 0105560502



Universidad de Cuenca

DEDICATORIA

Le dedico este primer logro a Dios por permitirme estar aquí un día más y cumplir mis metas en mi vida tanto personal como profesional, a mi familia quien ha sido mi motivación continua y a mi sobrino Dylan a quienes amo con toda mi vida.

Fernanda Ortega O.

Con todo mi esfuerzo, dedicación y entrega durante este trayecto de vida, dedico la presente Tesis a mi hijo Kaled, quien es mi motor de vida para ser mejor en el aspecto personal y profesional.

Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por brindarme la oportunidad de crecer cada día junto a él y guiarme en cada paso que doy, a mi madre y amiga Yaneth por todo el sacrificio constante que ha realizado por ver a sus hijas salir adelante y a mis hermanas Carolina y Andrea por todo el apoyo que día a día me han dado y a mi sobrino Dylan por ser mi motor de vida.

Fernanda Ortega O.

A Dios principalmente, por el privilegio de vida que día a día me regala y por ser mi fortaleza en cada momento de necesidad, de igual manera a mis padres por todo el apoyo que me brindan y a mi bella esposa por estar incondicionalmente a mi lado.

Francisco Quezada A.

De manera especial queremos agradecer a nuestra directora la Msc. Alexandra Galarza Torres, quien gracias a su dedicación y sus conocimientos brindados hemos podido culminar nuestro trabajo de titulación

Del mismo modo, agradecemos a la Sra. Lina Torres propietaria de la “Hostería Caballo Campana” por brindarnos total apertura para la realización de esta tesis.

XVIII

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Introducción

En este capítulo se mencionará y analizará los antecedentes y generalidades del turismo sostenible, partiendo con las definiciones claves para el desarrollo de esta tesis, consecutivamente se dará una visión macro y micro del turismo sostenible. En cuanto al entorno macro se presentará el cómo surgió la preocupación por un turismo sostenible en el mundo, su evolución a través del tiempo, la relación de la misma con el desarrollo de la economía y el equilibrio entre la actividad de naturaleza humana con la actividad de la naturaleza biológica del entorno. También se indicará cómo se introdujo la importancia de mantener un turismo sostenible en el Ecuador y la realidad de la situación actual, los enfoques y programas orientados al mismo objetivo realizados por las instituciones públicas y privados, aquí se señalarán los ejemplos más recientes e importantes de turismo sostenible en el Ecuador. Se apreciará los detalles y características de funcionamiento sostenible de establecimientos como: el Aeropuerto Ecológico de las Islas Galápagos, Napo Wildlife Center, Yachana Lodge, entre otros; como ejemplo de un efectivo manejo de las prácticas de sostenibilidad. En el entorno micro se citará los aspectos más relevantes de la ciudad de Cuenca, entre ellos cómo llegó a ser definida Patrimonio Cultural de la Humanidad, las condiciones a las cuáles se somete para conservar este nombramiento, así como también se nombrará al Valgus Hotel & Suites como



Universidad de Cuenca

establecimiento modelo de turismo sostenible y para finalizar se señalará la historia desde la creación de la Hostería Caballo Campana hasta la actualidad, también se mencionarán las características y servicios ofertados por la hostería.



Universidad de Cuenca

1.1. Conceptos Básicos

Es importante empezar con ciertos conceptos esenciales como el de hostería, basado en el Reglamento General de Actividades Turísticas y el concepto de turismo sostenible según la Organización Mundial del Turismo, OMT; que permitirán la focalización del tema.

1.1.1. Concepto de Hostería.

Existen diferentes categorías como: hoteles, hostales, hosterías y alojamientos extra hoteleros que pertenecen a subgrupos de los alojamientos. Partiendo de que los alojamientos son entidades que se dedican de forma habitual a proporcionar a las personas un lugar con o sin servicios complementarios. Para esto, dichos lugares están mediados según el precio y los servicios que ofrecen. Hostería según el Art. 23 del *Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador*, publicado en el Registro Oficial No. 726 de 17 diciembre del 2 002, nos indica lo siguiente:

Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones (Noboa, 7).

Otro concepto de hostería, es el expresado en el Art. 12, literal C, inciso 1, del *Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador*, publicado en el Registro Oficial No. 465 de 24 de marzo de 2 015, en donde se dice:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un



Universidad de Cuenca

inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (MINTUR, 7).

Sin embargo, el *Registro Oficial No. 465 del Ecuador* indica que el concepto de hostería trasciende más allá de sólo ser un lugar ubicado en las periferias de la urbe, a un concepto más amplio, abarcando de manera más específica la adaptación de sus instalaciones para la prestación de un servicio (Registro Oficial, 3).

Ahora bien, se puede decir que las hosterías, actualmente, se han convertido en empresas de alojamiento y recreación familiar; esto es el resultado de la cantidad de propuestas y alternativas que se ofrecen, por ejemplo: cabalgatas en caballo, ciclo paseos, ciclismo de montaña, avistaje de aves, caminatas y un sin número de actividades al aire libre; con esto, se pretende complacer las necesidades e intereses de los turistas, quienes pueden obtener experiencias únicas y disfrutar de su tiempo libre.

La investigación está basada en la Guía de Buenas Practicas de *Rainforest Alliance*, por lo que es indispensable mencionar que “es una organización no gubernamental internacional que trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles” (1); cuya misión es:

Rainforest Alliance trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles transformando las prácticas de uso de suelo, las prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores (1).



Universidad de Cuenca

Esta guía es de gran utilidad para el desarrollo de la investigación planteada, debido a que contiene diferentes parámetros aplicables a varios tipos de establecimientos, entre estos los que se dedican a la actividad de alojamiento.

1.1.2. Concepto de Turismo Sostenible

A nivel mundial el turismo está vinculado con el desarrollo de la sociedad, lo que ha incentivado a que varios destinos se unan a lo OMT, aumentando el número de propuestas; por lo tanto, el turismo se ha convertido en un pilar fundamental para el progreso socioeconómico, por lo que la OMT menciona que:

El turismo sostenible satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos, de modo que lo económico, social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas, a la vez que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida (1).

Esta mención es importante, puesto que rige las directrices que protegen y minimizan los impactos económicos, sociales, culturales y ambientales, las mismas que afectan, en menor grado, a las futuras generaciones. De esta manera, los turistas pueden satisfacer y sobrepasar sus expectativas, a la vez que permiten que lo descrito anteriormente se lleve a cabo.

Por su parte Cebrián, en *Turismo Cultural y Desarrollo Sostenible*, señala que en Iberoamérica el turismo supera el 57% del PIB. Sin embargo, la distribución de ingresos no es equitativa para este sector. Afortunadamente, el turismo puede desempeñarse en diferentes ámbitos que ya no sólo se fijan en lo económico, uno de estos es la cultura. Para el autor, el turismo cultural es:



Universidad de Cuenca

El turismo cultural se configura como una alternativa, tanto por el incremento de la demanda como por sus favorables efectos sobre las poblaciones locales y su capacidad de distribución de beneficios (11).

Es decir, el turismo, a más de ser un fuerte sector económico de las sociedades, cumple con el objetivo de dar a conocer varias cosmovisiones del mundo, esto a través de las diferentes culturas que se suman a la propuesta de la OMT. Según el Instituto de Estudios Políticos para América Latina, IEPALA, en *Turismo Sostenible*, el turismo internacional ha crecido durante las últimas décadas, y ha sido registrado junto a las telecomunicaciones como primer sector económico (9).

1.2. Antecedentes del Turismo Sostenible

En 1983 la ONU se reunió por primera vez, con el fin de establecer propuestas sobre el Medio Ambiente y su relación con el desarrollo sostenible. Para esto, se estableció a un grupo especial de trabajo llamado “Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo”. Las propuestas estaban enfocadas a analizar la problemática ambiental del mundo, además, el desarrollo de proyectos acordes a la sostenibilidad para el año 2000. Dicha comisión estuvo ejercida por Gro Harlem Brundtland, presidenta de la comisión, y Mansour Khalid, vicepresidente de la comisión. Pero, en 1984 se aprobaron dichas propuestas mediante resolución 38/161. En el documento establecido por la comisión, la ONU en *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo*, especifica las siguientes partes:

Parte I: Preocupaciones comunes

- Un futuro amenazado
- Síntomas y causas



Universidad de Cuenca

- Nuevos enfoques del medio ambiente y el desarrollo

En esta primera parte se muestra un panorama de avances sociales y tecnológicos, así como su acceso a los diferentes campos como: salud, educación y la producción de alimentos. Dicho panorama evidencia el desarrollo en ciertas regiones y la dificultad al acceso de los servicios antes mencionados en otras localidades. De igual manera, se determinó que la pobreza ha aumentado, por lo tanto, el daño al medio ambiente a través de la caza de animales, deforestación ilimitada, contaminación del agua en ríos, mares, etc. También, en este apartado, se indicó que para el año 1987 ya habría un avance considerable de la depredación de medios naturales, pues, debido a la agricultura e industrias, se generarían consecuencias como: tierras infértiles, lluvias ácidas y millones de hectáreas de bosques perdidos. Estos fueron los síntomas previos a la preocupación de la ONU que decidió realizar el informe (ONU, 5).

Se puede decir que las Preocupaciones Comunes de dicho informe, proponen rescatar la importancia sobre el cuidado y conservación del medio ambiente, ya que, cuidado y conservación son aspectos que permiten el sostenimiento económico, los mismos que deben ser tomados como una política en todos los países del mundo. Esto, pretende apuntar un nuevo camino de desarrollo que permita disminuir la pobreza, vulnerabilidad y deterioro del ambiente.

Parte II: Hacia el desarrollo duradero

- El concepto de desarrollo duradero
- La equidad y el interés común
- Urgencias estratégicas
- Conclusión



Universidad de Cuenca

En este apartado se indica la relación entre la economía y la ecología, una relación que es fundamental para el desarrollo de cada uno. Pese a que el desarrollo ha evolucionado gracias a la tecnología, no se ha visto reflejado en los aspectos principales de la sostenibilidad. En lo económico no ha habido una distribución equitativa de la riqueza producida, esto permite el crecimiento de la pobreza a nivel mundial. Por su parte, el aspecto ambiental se ve afectado por ecosistemas frágiles en los bosques húmedos tropicales, los humedales, etc. Estos son factores que han comprometido a la sociedad mundial a involucrarse a esta relación en los planos individual, local, nacional, regional y mundial (ONU, 5).

1.3. Turismo Sostenible en el Ecuador

Partiendo del informe de *Brundtland*, en donde se pretende satisfacer las necesidades e intereses de la generación presente sin comprometer las de las siguientes generaciones, se puede decir que el turismo sostenible ha tenido una fuerte aceptación en muchos países del mundo. Este tipo de turismo pretende profundizar en la conciencia del ser humano sobre los ecosistemas, dice Salvador en *Enfoque: turismo sostenible. Un nuevo motor de desarrollo para Ecuador* (2).

Ahora, Ecuador es uno de los países exponentes de turismo sostenible de las Naciones Unidas, pues, el impacto ambiental ha motivado a proyectos que intentan preocuparse por la generación actual y las futuras. La constitución ecuatoriana parte del enfoque del Buen Vivir, permitiendo que todos los aspectos respondan a éste.



Universidad de Cuenca

Como resultado a esta propuesta, en Ecuador se han llevado a cabo un sin número de campañas cada año, con el fin de atraer turistas, las más conocidas son: “Ecuador Potencia Turística” y “All you need is Ecuador”. Ahora, según el *Plandetur 2020* del Ministerio de Turismo, se busca satisfacer los siguientes objetivos:

- 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.
- 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 (5).

Es decir, cada vez es más importante trabajar con las diferentes comunidades del país pues, el turismo sostenible planea, no solo trabajar con los ministerios coordinadores, sino que, involucrarse directamente con los sectores más relacionados con el desarrollo y la sostenibilidad, esta interacción permite que el turismo sea diferente, sea integral.

En *Análisis Sectorial de Turismo*, del Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones, Pro Ecuador sostiene que Ecuador goza de muchas ventajas a diferencia de otros países, pues posee cuatro regiones que representan

27

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

diferentes ecosistemas, por lo tanto, el país cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado. Además, el turismo sostenible se encuentra de la mano del marketing, el mismo que responde a diferentes productos, destinos y actividades que se ofrecen en cada zona del país (3).

Según el Director de Promoción del Ministerio de Turismo, Rodrigo Salas, Ecuador ha tenido un aumento de 14.7% de turistas con relación al 2 013, inclusive, está por sobre la medida de crecimiento mundial de la OMT, que se registra con un incremento del 4%. Esto demuestra el buen trabajo que se está llevando a cabo, además el interés del mundo por conocer lo que propone el turismo sostenible en el país.

Pero para llevar a cabo con esta propuesta, la *Ley de Turismo* sostiene que deben cumplirse con las siguientes metas:

- Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.
- Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación.
- Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.
- Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.
- Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.



Universidad de Cuenca

- Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado.
- Fomentar e incentivar el turismo interno (2).

Como se ha venido observando, el turismo sostenible está estructurado para que pueda ser trabajado desde los diferentes sectores políticos y sociales, así como culturales y ambientales. Además, debe garantizarse una conciencia de turismo externo e interno, una garantía promotora, profesional y satisfactoria.

Por otro lado, las Islas Galápagos se han convertido en el primer destino de turismo sostenible del país. Según Salvador, Galápagos es la provincia sostenible, ya que: “varias islas del archipiélago han desarrollado iniciativas como el turismo comunitario, la clasificación de basura y el uso de energía renovable para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y conservar su riqueza natural” (3).

En *Turismo sostenible. El verdadero futuro de turismo*, de Metropolitan Touring, se dice que Galápagos se ha convertido en un destino de turismo sostenible del país, porque, se ha gestionado una educación interna, la misma que empieza con la responsabilidad y el desarrollo. Así mismo, se señala que acciones como el reciclaje de desechos sólidos, limpieza costera, y la contribución a la educación local cumplen con la sinergia que busca el turismo sostenible. Así mismo, se indica que la sinergia está enfocada en trabajar con los tres actores principales: medio ambiente, sociedad y economía, pero esta sinergia no debe ser momentánea, más bien, debe sostenerse y perdurar con el tiempo. Por esta razón, Ecuador apuesta por este tipo de turismo (1).



Universidad de Cuenca

Para dar a conocer el desarrollo y sostenibilidad de las islas Galápagos, se creó el primer aeropuerto ecológico del país: ECOGAL. *Ecogal S.A.* indica que se trata de una empresa de Corporación Americana y que Ecuador le otorgó la concesión de este aeropuerto por 15 años (1).

La terminal fue diseñada y construida respondiendo al entorno natural y reducción del impacto ambiental, obteniendo el reconocimiento del Consejo Americano de Construcción Sostenible, USGBC, el certificado obtenido fue el LEED nivel ORO, convirtiéndose en el primer aeropuerto ecológico del mundo, como construcción completa. Así mismo, señala *Ecogal S.A.*, el 23 de junio del presente año recibió la acreditación de Reducción de la Huella de Carbono, Nivel 1 Mapping de la ACI, *Airport Carbon Accreditation*, convirtiéndose en el segundo en América Latina (1).



Ilustración 1: Aeropuerto ecológico de Galápagos

Autores: Aeropuerto ecológico de Galápagos

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=Aeropuerto+ecol%C3%B3gico+de+Gal%C3%A1pagos&biw=1280&bih=660&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiYuJGF8sbLAhXD9h4KHxsmCMgQ_AUIBigB#imgsrc=4YhHDGfR7S4teM%3A

Fecha: 14 noviembre 2 015



Universidad de Cuenca

Una de las características relevantes del aeropuerto es que su funcionamiento se basa en un 100 % de energía renovable entre las cuáles tenemos: la energía solar generada en un 35% por paneles fotovoltaicos mientras que el 65% de energía es eólica y se produce mediante molinos eólicos ubicados en puntos estratégicos. La cubierta se encuentra estructurado con claraboyas de tal forma que aprovecha la luz natural para iluminar sus instalaciones y el aprovechamiento de la brisa marina que permite mejorar la circulación de aire y reducir la utilización de aire acondicionado. Otra de las grandes aportaciones que el aeropuerto ha implementado para el ahorro del agua es contar con su planta desalinizadora mediante la cual se recolecta el agua del mar, luego procede a tratar la misma y como transcurso final está lista para el consumo, ahorrando así miles de millones de litros de agua. Cabe recalcar que los materiales usados para la construcción de la misma han sido escogidos con la finalidad de causar el mínimo impacto ambiental posible, se han utilizado recursos de la zona y se ha reutilizado materiales del antiguo aeropuerto (2).

Ahora bien, este aeropuerto pretende ofrecer un alto nivel de servicio y confort a todos sus usuarios, priorizando el cuidado del medio ambiente y el ecosistema de la Isla. Para esto, *Ecogal S.A.* ha desarrollado una política ambiental, determinada por los siguientes compromisos:

- Cumplir con el marco legal aplicable a todos procesos de calidad ambiental a nivel nacional y en los casos que amerite, a nivel internacional.
- Sostener un sistema de mejora continua en la operación aeroportuaria en congruencia con los objetivos ambientales.
- Capacitar y preparar al personal mediante el fortalecimiento de la educación ambiental.



Universidad de Cuenca

- Conservar y proteger la flora y fauna existente, con el propósito de minimizar daños ambientales que afecten el ecosistema de la Isla.
- Desarrollar e implementar ideas innovadoras mediante tecnologías aplicables a la reducción de las emisiones de gas de efecto invernadero en beneficio del planeta.
- Brindar el más alto servicio a nuestros pasajeros, nacionales y extranjeros, garantizando la conservación del ecosistema de la Isla Baltra (2).

En Ecuador además existen diferentes casos de establecimientos de alojamiento, orientados a un turismo sostenible, por ejemplo en la región amazónica se encuentra el establecimiento ecológico Napo Wilife Center Ecolodge, se creó a partir del año 1 998 por la comunidad Kichwa Añangu con la visión de proteger y conservar al medio ambiente, su ubicación le hizo mucho más codiciado e interesante, ya que se encuentra dentro del Parque Nacional Yasuní, junto al río Añangucocha, uno de los parques más reconocidos tanto a nivel nacional e internacional por la diversidad de fauna y flora. Para su construcción se utilizó materiales de la zona como caña guadúa, paja toquilla, entre otros, con el pensamiento de no romper la estética de vivienda de lugar. El lodge se encarga de causar los mínimos impactos ambientales en cada una de las acciones y procesos que se realizan dentro de la organización, para el requerimiento de energía eléctrica utiliza paneles solares, baterías, inversores y generadores a diésel con el fin de producir el mínimo ruido para la estadía del huésped, cuenta con un sistema de purificación de aguas grises, por lo que el agua se utiliza directamente del río y luego regresa al mismo, la basura se recicla de tal manera que divide en basura inorgánica y orgánica la misma que se transforma en humus y se utiliza por los habitantes para la fertilización de la tierra. Napo Wildlife Center se convirtió para el año 2 009 en unos de los establecimientos ecológicos de lujo

32

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

y obtuvo un reconocimiento al *Liderazgo de Sostenibilidad* otorgado por la *Rainforest Alliance* en New York (Napó Wildlife Center, 1).



Ilustración 2: Instalaciones de Napó Wildlife Center

Autores: Napó Wildlife Center

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=Aeropuerto+ecol%C3%B3gico+de+Gal%C3%A1pagos&biw=1280&bih=660&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiYuJGF8sbLAhXD9h4KHxsmCMgQ_AUIBigB#tbm=isch&q=Napó+Wildlife+Center+&imgc=EpvSCcLYBDkHcM%3A

Fecha: 16 noviembre 2 015

Otro de los casos importantes es Yachana Lodge ubicado en la provincia de Napó dedicada a la conservación del ambiente y a la cultura del pueblo en el que se desarrolla, su primer paso para la preservación del ambiente fue la compra de 3.600 hectáreas de bosque para evitar que este fuera destruido por la tala de árboles, y la destrucción de fauna y flora. Ha contribuido notablemente con la educación de la comunidad mediante su escuela Técnica Yachana Lodge y sobre todo es importante mencionar que la mayoría de los estudiantes trabajan para el lodge todos sus procesos y sistemas están vinculadas con el cuidado y máximo aprovechamiento de los recursos del entorno, los alimentos que proveen son



Universidad de Cuenca

cultivados por los estudiantes en las granjas orgánicas de la escuela, lo cual involucra plazas de trabajo colaborando con un bienestar mejor y calidad de vida para todos los habitantes aledaños, también ha implementado los sistemas de reciclaje y cuenta con una tienda de artesanías que son realizados por los estudiantes y que pueden ser adquiridos por los turistas.



Ilustración 3: Escuela Superior Técnica Yachana

Autores: Geovanna Encalada

Fuente: Tesis: El desarrollo del turismo sostenible en los lodges de la amazonía ecuatoriana: análisis de tres experiencias

Fecha: 17 noviembre 2 015

La sostenibilidad es un factor y una característica muy importante dentro del Lodge que ha generado impactos sociales, ambientales y empresariales positivos como se puede apreciar en los ejemplos; los conjuntos de estos procesos se convierten en sistemas sostenibles en el tiempo, el equilibrio entre todo el entorno interno y externo de la empresa genera ingresos, a su vez los ingresos calidad de vida, manteniendo estándares altos y cubriendo todas las necesidades y expectativas de sus *Stakeholders*, que se refiere a todas aquellas personas u



Universidad de Cuenca

organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa, por eso hoy en día es importante implementar estos lineamientos con el propósito de obtener una gestión turística sostenible (Yachana Lodge, 1).

1.4. Turismo Sostenible en el cantón Cuenca

La capital azuaya fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad el 1 de diciembre de 1999. La conservación de su Centro Histórico fue el motivo principal para que la ciudad sea catalogada de tal manera, entre los aspectos de la conservación está la cultura en las edificaciones, es decir, la arquitectura pre-colonial y colonial que aún se conservan. Entonces, el estado ecuatoriano debe garantizar la perdurabilidad de este patrimonio, dado que si se lo descuida sería una pérdida irreparable para el mundo, se señala en *Patrimonio Cultural* del Gobierno Autónomo Descentralizado, GAD Municipal de Cuenca.

La UNESCO define a Patrimonio Cultural como un conjunto de elementos y sitios que existen en cualquier parte del mundo, los mismos que están al servicio de todos los habitantes del planeta. Por esta razón, los lugares declarados Patrimonio deben ser conservados por sus diferentes estados, ameritando que responden a la historia y cultura de cada uno. Así mismo, esta organización clasifica al Patrimonio en dos grupos: Cultural y Natural.

A diferencia de lo revisado, el Patrimonio Natural está conformado por sitios geográficos naturales, que también deben ser conservados porque están para el beneficio de la humanidad y el medio ambiente.

El Patrimonio Cultural está dividido por Patrimonio Tangible, que está conformado por bienes y materiales realizados por el hombre, como las



Universidad de Cuenca

edificaciones arquitectónicas, y el Patrimonio Intangible, que conforma las manifestaciones de una cultura.

Pues bien, debido al reconocimiento que tiene Cuenca alrededor del mundo, se puede comprender el aporte social y económico que tiene la ciudad con el país. Cuenca se ha convertido en un destino turístico no solo por la arquitectura existente, sino por sus bienes tradicionales y naturales.

El Ministerio de Turismo, en *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del destino Cuenca y su área de influencia*, dice:

Turísticamente, Cuenca es el principal destino del Austro ecuatoriano y es considerado como un centro de partida hacia otros destinos turísticos de importancia, incluyendo el Valle de Yunguilla, cantones Gualaceo y Chordeleg, Parque Nacional “El Cajas” y las ruinas de Ingapirca (1).

Según cifras obtenidas por la Fundación Municipal de Turismo de Cuenca los turistas son de procedencia nacional y extranjera, contando con el 68% de turista nacional y 32% extranjero, siendo el turista nacional el mercado potencial de Cuenca se tiene que el 43% de turista nacional proviene de la provincia del Guayas y el 32% pertenece a turista extranjero principalmente de EEUU; la edad promedio del turista o visitante es de 38 años lo que supone una independencia financiera, una vida personal y profesional estable; su gasto promedio por noche es de \$ 165,30 inclinados hacia un turismo de ocio, con un tiempo de uno a dos días de estadía en la ciudad de Cuenca (1).

Por su parte, Diario “La Hora”, en su artículo *Cuenca entre las 10 mejores ciudades para vivir*, indica que en la Revista Lonely Planet de Reino Unido, se afirma que Cuenca es una de las ciudades más preservadas alrededor del



Universidad de Cuenca

mundo, esto quiere decir que la capital azuaya goza de ventajas naturales y tradicionales que valen la pena seguir siendo protegidas (2).

La relación y participación con el turismo sostenible se da a partir de que Cuenca posee riquezas materiales y abstractas que son aprovechadas con el fin de dar a conocer al mundo.

Por citar un ejemplo de un establecimiento hotelero que ha implementado prácticas sostenibles con el ambiente en la ciudad de Cuenca, se mencionará a Valgus Hotel & Suites que cuenta con 8 paneles solares ubicados en la última terraza del edificio, los mismos que ayudan con el calentamiento de agua para las habitaciones, minimizando los costos generados por esa acción, tienen un sistema termo pisos que ayuda a la reducción de consumo energético causado por calentadores y además los inodoros de los baños son de sistema de doble descarga, y para los lavamanos el uso de grifos pulsantes para el ahorro del agua. En el departamento de Alimentos & Bebidas se usan separadores de grasa como un sistema de tratamiento de aguas antes de ser enviados al sistema público. Son algunas de las prácticas implementadas en el establecimiento, que lo convierten en un hotel sostenible en el ámbito ambiental para la ciudad.



Universidad de Cuenca



Ilustración 4: Paneles Solares

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Valgus Hotel & Suites

Fecha: 18 noviembre 2 015

Así también, se ha implementado en el mes de marzo del 2 016, en los parques El Paraíso y el Parque de la Madre, el Solmáforo con el fin de motivar y concientizar a la gente sobre los efectos de la sobreexposición a la luz solar. Este instrumento según el Sr. Lineida Castillo en la publicación del diario El Comercio indica que “es una suerte de semáforos con cinco luces de colores, que emiten información de acuerdo con la intensidad de la radiación que registra la ciudad cada minuto” (1).

Por otra parte, en la publicación del diario El Tiempo el Sr. Diego Cáceres expone que:

....los rayos solares activan la pantalla que según la intensidad toma un color determinado. El verde significa Bajo y Muy bajo, el amarillo Medio, el naranja Alto, el rojo Muy alto y el púrpura Extremo. Pero además de informar, el Solmáforo también incluye unas recomendaciones de protección según cada nivel. Estas van desde la aplicación de crema solar, uso de sombrero, gorra, gafas, sombrilla, camiseta manga larga, entre otras... (1).



Universidad de Cuenca



Ilustración 5: Solmáforo

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Parque de la Madre

Fecha: 10 marzo 2 016

Este avance ha sido útil para la ciudadanía puesto que marca la intensidad de los rayos ultravioleta (provenientes de impactos negativos al planeta Tierra); y a través de este instrumento se contribuye al cuidado de la salud de los pobladores y turistas.

1.5. Antecedentes generales de la Hostería Caballo Campana

En primera instancia, es necesario conocer los antecedentes generales de la hostería para poder tener un contexto amplio de la misma y así realizar un posterior análisis. La Hostería Caballo Campana surge como una empresa familiar, perteneciente a los Sres. Oscar Saldaña y Lina Torres, y administrada por la Sra. Priscila Saldaña. Se encuentra ubicada en la parroquia de Baños, en el sector de Misicata a 5 Km de la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca

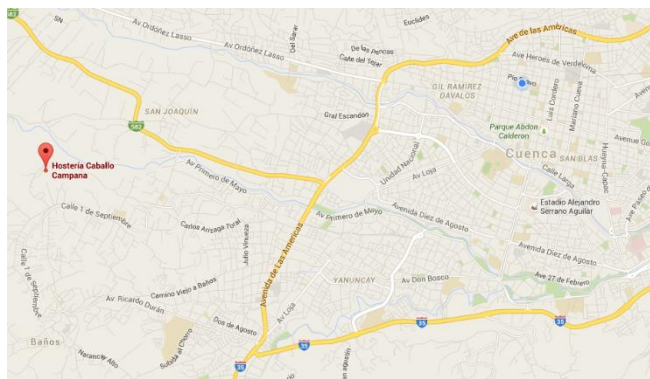


Ilustración 6: Mapa Hostería Caballo Campana

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Google Maps

Fecha: 22 noviembre 2 015

La hostería tiene más de 20 años de funcionamiento, y además del servicio de hospedaje, se ofrece alimentos & bebidas y cuenta con cuatro salones para servicios relacionados con la realización de eventos sociales.

Las instalaciones se emplazan en un terreno de 28 hectáreas, donde se encuentra una edificación de tipo colonial rústica, la cual cuenta con 15 habitaciones para hospedaje. Esta edificación está rodeada de bosques, jardines y áreas verdes en general, y además tiene construcciones dedicadas a las actividades hípcas y deportivas (Hostería Caballo Campana, 1). El tamaño de este terreno permite la facilidad de brindar diversos servicios y actividades.

1.5.1. Antecedentes

El lugar donde actualmente se encuentra la Hostería Caballo Campana fue una hacienda familiar desde finales de la segunda década del siglo XX, llamada Barabón, en esta hacienda existían “galpones, potreros y un horno de ladrillos” (Hostería Caballo Campana, 1). Más adelante, a mediados del mismo siglo, la

40

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

propiedad pasó a manos de la familia Saldaña Torres, y bajo su tutela se sembró eucalipto, maíz, y se realizaron en menor escala actividades ganaderas.

A finales del siglo XX, esta hacienda empezó a funcionar como hostería por el emprendimiento de Óscar Saldaña, quien además de propietario llegó a ser presidente de la empresa hasta la actualidad, quien la nombró como Hostería Caballo Campana por la afición de su familia a los caballos, y por el nombre del sector llamado Campana Huayco, que es donde se encuentra la hacienda específicamente (Hostería Caballo Campana, 1).



Ilustración 7: Logotipo de la Hostería Caballo Campana

Autores: Hostería Caballo Campana

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=napo+wildlife+center&biw=1280&bih=660&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwil0PW39MbLAhWHpB4KHR9IDPQQ_AUIBigB#tbm=isch&q=hosteria+caballo+campana&imgsrc=TVyFFIDKS0zSzM%3A

Fecha: 18 noviembre 2 015



Universidad de Cuenca

1.5.2. Características y servicios

Hay que recordar que la empresa ofrece diferentes tipos de servicio, entre los cuáles se destaca el de hospedaje. Para cumplir con los requerimientos de los clientes la hostería posee habitaciones en sus instalaciones:

HABITACIONES	
TIPO	CANTIDAD
Simple	4
Doble	2
Matrimoniales	2
Cuádruple	2
Suite	1
Cabañas	4

Tabla 1: Tabla de distribución de habitaciones

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 18 noviembre 2 015

Otros de los servicios que se brinda en la empresa es el de alimentos & bebidas, para el cual existe un restaurante donde el turista encontrará un amplio menú, así como el servicio de bar. Además, para el servicio de salón de eventos se encuentran dispuestas cuatro salas de reuniones llamadas: Barabón, Establo, Eucaliptos y Piaffé, éste último con un área de 800 metros cuadrados y una capacidad para 2.500 personas.

Como servicios complementarios el visitante podrá encontrar:

- Paseos a caballo.



Universidad de Cuenca

- Escuela de equitación.
- *Transfer in – out* aeropuerto.
- Zona de estar.
- Estación de bebidas calientes.
- Lobby con chimenea.
- Servicio de limpieza diario.
- Caja de seguridad en la recepción.
- Lavandería.

1.5.3. Cultura organizacional

Se ha visto la necesidad de analizar los aspectos relacionados con la cultura organizacional de la empresa, pues ésta es la base para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la hostería encaminadas a la mejora continua conjuntamente con sus *Stakeholders*.

Misión

La misión de la hostería es la siguiente:

Convertir las expectativas de nuestros clientes en realidades y experiencias logrando satisfacer sus necesidades y creando momentos únicos (Hostería Caballo Campana, 1).

La Hostería Caballo Campana cuenta con una misión enfocada a la satisfacción de los clientes.

Visión

El establecimiento tiene como visión:

Mantener una Hacienda-Hostería reconocida a nivel nacional e internacional en donde sus clientes encuentren excelencia en sus servicios, compromiso en su gente, armonía y



Universidad de Cuenca

tranquilidad en sus bosques y descubran el amor por los caballos (Hostería Caballo Campana, 1).

La visión establecida por la hostería hace referencia al reconocimiento de la marca y la calidad de sus servicios.

Valores

La hostería se ha planteado los siguientes valores:

1. Respeto.
2. Constancia.
3. Importancia en la familia y los animales.
4. Fomentar el cuidado del Ambiente y la Naturaleza.
5. Compromiso por la excelencia.
6. Hospitalidad.
7. Autenticidad.
8. Espontaneidad.
9. Creatividad.
10. Responsabilidad Social.

Siendo los valores aquellos principios por los cuales se rige el funcionamiento y desempeño de la hostería; los valores que hacen referencia a lo sostenible no se ven reflejados explícitamente en su misión y visión.

Organigrama

En el organigrama de la hostería la empresa demuestra una organización jerárquica definida por cada uno de sus departamentos y responsables de los mismos, el cual no ha sido reestructurado desde su creación, debido a que en la



Universidad de Cuenca

actualidad ha existido rotación de personal, sin embargo, se mantiene la estructura familiar en los mandos directivos (*ver anexo 1*).

Cabe recalcar que, para una mejor organización y conocimiento de todos sus colaboradores, es recomendable contar con un organigrama actualizado y ordenado según su jerarquía, dando a conocer la siguiente propuesta (*ver anexo 2*).

Finalizando el primer capítulo, podemos justificar que la importancia de encaminar los proyectos y establecimientos turísticos hacia un turismo sostenible tiene cada día más preeminencia y acogida por parte del sector hotelero. Cabe recalcar que hoy en día el turista tanto nacional y extranjero es más consiente al momento de elegir un establecimiento con parámetros sostenibles que contribuya a la conservación y cuidado del planeta tierra.



Universidad de Cuenca

CAPITULO II

APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE, ASPECTO EMPRESARIAL EN LA HOSTERÍA CABALLO CAMPANA

Introducción

Este capítulo hace referencia a la importancia de mantener una gestión turística sostenible para lo cual se utilizará como texto base la tercera versión de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible realizado por *Rainforest Alliance* del año 2 005, para analizar la sostenibilidad de la empresa.

La guía de *Rainforest Alliance* permitirá apreciar todas las características y acciones a tomar en cuenta para encaminar la empresa hotelera hacia una administración sostenible y a la vez rentable. Como hemos mencionado en el apartado 1.3., algunas empresas hoteleras ya han implementado este tipo de acciones que han mejorado notablemente el desarrollo de las actividades realizadas y a su vez sus ingresos económicos.

Se partirá por analizar la misión y visión de la Hostería Caballo Campana, también se indicará todo lo referente a las políticas empresariales con las que cuenta la empresa en los siguientes aspectos: servicio, ambiental, social y seguridad.

Posteriormente se analizará el sistema de planificación, los procesos y procedimientos de la gestión de calidad, la administración y dirección, los



Universidad de Cuenca

sistemas de monitoreo y acciones correctivas, todo lo concerniente a la gestión de recursos humanos, gestión financiera y de seguridad, que se lleva a cabo en la hostería.



Universidad de Cuenca

2.1. Gestión de sostenibilidad

Una buena administración en el sector turístico asegura la clave del éxito de la empresa hotelera que, mediante sistemas, procesos y acciones bien establecidas, la empresa podrá llevar a cabo su actividad productiva con el mínimo impacto en su entorno y el máximo aprovechamiento de todos sus recursos financieros, ambientales, sociales, etc.

2.1.1. Política de sostenibilidad

Según la Guía de Buenas Prácticas de *Rainforest Alliance*, se deben establecer políticas de sostenibilidad con el fin de conseguir un dinamismo turístico sustentable en la empresa, para lo que se recomienda manejar adecuadamente los tres pilares de sostenibilidad para la disponibilidad de los recursos ahora y en el futuro: económico, ambiental y social (2).

Misión

La misión establecida por la identidad corporativa de la hostería, manifestada en el apartado 1.5.3. indica el objetivo, la razón de ser de la organización, la cual se enfoca solamente a uno de sus grupos de interés, excluyendo a los demás grupos. La misión se encamina a la satisfacción de sus clientes, sin hacer alusión a aspectos relacionados con la sostenibilidad que en la actualidad es parte esencial de una empresa para el correcto desarrollo y aprovechamiento de la actividad turística.



Universidad de Cuenca



Ilustración 8: Misión

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 23 de diciembre 2 015

Visión

La visión planteada por la hostería, según se indica en el apartado 1.5.3., al igual que en su misión carece de lineamientos sostenibles, que al ser aplicados se verían reflejados en la reducción de sus costos, mejoramiento de las relaciones con sus colaboradores, proveedores y comunidad, la minimización de impactos ambientales, entre otros; optimizando así su gestión empresarial.

Cabe recalcar que la ubicación de la misión y visión se encuentra en el lobby principal de la hostería para facilitar, el conocimiento de esta información a sus colaboradores internos y externos.



Universidad de Cuenca



Ilustración 9: Visión

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 23 diciembre 2 015

Valores

Al igual que la misión y la visión, en el apartado 1.5.3., la hostería se ha planteado valores corporativos para el funcionamiento y desempeño de la empresa desarrollando un ambiente laboral estable para sus colaboradores.

2.2. Políticas empresariales

Rainforest Alliance indica en la Guía de Buenas Prácticas que las políticas empresariales son los instrumentos que regulan y rigen, la conducta y comportamiento, en todas las escalas de la empresa, siguiendo de manera obligatoria todos los parámetros establecidos por la empresa, con el objetivo de filtrar todos los objetivos ideales y así se vean reflejados en acciones (3).



Universidad de Cuenca

2.2.1. Política de servicio

En el manual de procedimientos de la Hostería Caballo Campana se estipula que todos los miembros de equipo deben crear una estadía placentera y una experiencia inolvidable para el huésped.

Buscamos que nuestros huéspedes regresen a sus hogares y conversen acerca de la experiencia vivida en Caballo Campana, los detalles recibidos, las actividades realizadas en la hostería; además del trato impresiónate (*sic.*) que recibió por parte del personal. Para esto necesitamos hacer que nuestros huéspedes, visitantes y colegas se sientan especiales, valorados y bienvenidos (Saldaña, Moreno, 2).

La política de servicio establecida por la hostería cumple con los requisitos de la Guía de Buenas Prácticas, debido a que se encuentra enfocada en cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, mediante procesos de liderazgo y actitud positiva frente a las adversidades que se encuentren.

Esta política ayuda a los empleados a direccionar todas sus actividades hacia un estándar de alta calidad y la perfección de los servicios brindados por la hostería. El objetivo es establecer una conexión con los clientes mucho más allá de facilitar los servicios que requieran, es necesario establecer un lazo de amistad ligado al cliente, ya que de ésta manera los clientes se fidelizarán con la marca, producto y servicio ofertado.

2.2.2. Política ambiental

Según la Guía de Buenas Prácticas la política ambiental es la que “Determina las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del ambiente” (Rainforest Alliance, 4).



Universidad de Cuenca

Al establecer una política ambiental en la empresa hotelera quiere decir que todos los clientes internos como externos, deben participar y contribuir para que todos sus sistemas tanto operativos como administrativos se manejen bajo los parámetros establecidos en dicha política. Por ejemplo, la Cadena Hotelera NH Hoteles, HOTEL GROUP establece en su política ambiental distintos parámetros de cuidado y respeto al medio, que se integran al desarrollo de la actividad hotelera. Entre las cuales tenemos “Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación” (1).

Existen algunos instrumentos a implementar para prevenir la contaminación ambiental cómo por ejemplo el correcto reciclaje de desechos orgánicos e inorgánicos, el uso adecuado de equipos electrónicos e industriales, etc.

La Hostería Caballo Campana carece de una política ambiental explícita, sin embargo, existen políticas en forma verbal, las cuales se indican a todos sus colaboradores, huéspedes, turistas o visitantes. Una de las políticas que los empleados de la hostería indican es que: se cuidará y respetará los espacios verdes en donde se encuentra la hostería, así como también a la flora y fauna del hábitat que rodea al establecimiento, así lo indica Manuel Ortega, colaborador de la empresa.

Según el Doctor Francisco Gómez Lopera en su artículo *Las zonas verdes cómo factor de calidad* es de rigurosa importancia contar con áreas verdes para el correcto desarrollo tanto personal como social, puesto que la necesidad de recrearse es una de las funciones vitales del ser humano (423).

La hostería tiene espacios verdes para la actividad de recreación por lo que se debe llevar a cabo un delicado aprovechamiento del mismo.



Universidad de Cuenca

Así también, una política indicada por otro de los empleados de la hostería es que se debe aprovechar, cuidar y minimizar el consumo del agua durante las horas laborales. El recurso hídrico es uno de los elementos más importantes para la vida en el planeta tierra por lo que se debe ahorrar y aprovechar sobre todo el agua dulce, sabiendo que del 100% el 2.5% de agua es dulce (ALLPE, 1).



Ilustración 10: Cuidado de áreas verdes

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 25 diciembre 2 015

2.2.3. Política social

Según la Guía de Buenas Prácticas la política social es el compromiso y la relación que se conserve con las comunidades aledañas.

La Hostería Caballo Campana no cuenta con una política social planteada pero sus acciones se basan en sostener y ayudar a las necesidades y requerimientos de la comunidad, por citar un ejemplo: la contribución y total apoyo por parte de



Universidad de Cuenca

la hostería para el servicio de alumbrado en el sector, como cuenta la Sra. Priscila Saldaña administradora-propietaria de la Hostería Caballo Campana.

2.2.4. Política de gestión humana

La política de gestión humana hace referencia a la relación entre empleador y empleados, para encaminar el desarrollo de las operaciones, obligaciones encargadas, sus beneficios y sanciones.

La Hostería Caballo Campana ha diseñado dos documentos esenciales como el Reglamento Interno y el Manual de Procedimientos para cada uno de los departamentos y así mismo las funciones a desempeñarse en ellos, los mismos que regulan el comportamiento, desarrollo, evaluación y actitud de todos sus colaboradores internos.

En el Art.3 de Jornada Laboral del Reglamento Interno de la Hostería Caballo Campana se estipula que “Al ingresar o salir de la empresa se deberá registrar su hora de entrada y salida en el sistema de chequeo de ingreso con su clave personal” (Saldaña, Moreno, 3). En este apartado se muestra una de las obligaciones del empleado que determinará mediante un sistema computarizado las horas laborales realizadas, horas extraordinarias, horas suplementarias, atrasos, días de descanso, faltas, etc. de cada uno de sus colaboradores, información que se empleará para el rol de pagos de cada mes.

Así mismo, en el Manual de Procedimientos se detalla la información que se debe conocer al momento de un bloqueo de reservación:

El personal debe conocer información acerca de:

- La disponibilidad de habitaciones y fechas para eventos.



Universidad de Cuenca

- Tarifas, paquetes promocionales y los distintos tipos de habitación
- La ubicación y distancias de la Hostería a los diferentes puntos turísticos y los beneficios que recibirán al hospedarse con nosotros (Saldaña, Moreno, 7).

De esta manera se conseguirá que el empleado conozca bien el producto y difunda la información correcta de forma clara y precisa. También evitará cualquier tipo de confusión al cliente, para brindarle seguridad y confianza.

2.2.5. Política de seguridad

En esta política se prevendrá y evitará accidentes en el lugar de trabajo, se cuidará del talento humano con el que cuenta la empresa, puesto que es la materia prima indispensable en el área de servicios turísticos.

En el Art. 36 del Manual de Procedimientos de la Hostería Caballo Campana expone que “En caso de accidente de algún trabajador, se deberá notificar inmediatamente a la administración de la hostería para el traslado hacia el hospital designado”. La empresa turística se encuentra en todo el deber y obligación de velar por los intereses de los que conforman la organización o institución.

Así como se expone en el Art. 36 del Manual de Procedimientos de la Hostería Caballo Campana, “Es obligación del trabajador portar el uniforme completo y correctamente así mismo portar siempre a la vista el gafete con su nombre” (Saldaña, Moreno, 5). Los empleados tienen la obligación de conservar una presentación prolija en cuanto a imagen y aseo.



Universidad de Cuenca



Ilustración 11: Uniforme diario de empleados

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 25 diciembre 2 015

2.3. Planificación

La Guía de Buenas Prácticas plantea que la planificación es una herramienta importante para la gestión sostenible, la cual toma como elementos primarios a los objetivos y metas a alcanzar a corto y largo plazo con fundamentos sostenibles. La planificación es anticipar el resultado deseado en cuanto a costos y ganancias, mientras que se sigue un modelo de sostenibilidad, en el que se indica cómo puede alcanzarse el propósito establecido, cuándo van a ejecutarse cada una de las acciones previstas, quién va a desempeñarlas, qué recursos se utilizarán para su logro y cómo van a evaluarse los resultados conseguidos (Rainforest Alliance, 5).

En un principio, la hostería al manejarse con una organización corporativa de tipo familiar no hacía relevancia a este tipo de planificación, sino más bien a una proyección a corto plazo, empírica e intuitiva. Por ejemplo, a primera instancia no se contaba con un sistema de reservas propia de la empresa, por lo que las



Universidad de Cuenca

reservaciones se organizaban por fecha en un libro de reservas. Ahora la hostería cuenta con un programa de reservas llamada *Kwhotel*, el cuál es un sistema para organizar, manejar y conocer absolutamente todas las reservas de la hostería en determinado tiempo, según indica la Srta. Carmita Reinoso encargada del departamento de recepción (*Ver anexo 3*).

2.4. Gestión de calidad

La gestión de calidad se refiere a organizar y administrar los recursos de la empresa, de tal manera que se conserve y maneje con los debidos cuidados cada uno de ellos. Se debe tomar en cuenta las siguientes características para su correcto almacenamiento, tiempo, costos, requerimientos, con la finalidad que la sostenibilidad y la calidad se totalice en todas las acciones empresariales (Rainforest, 7).

La hostería cuenta con formatos, fichas de almacenamiento y verificación de productos para alcanzar la calidad de los servicios ofertados, con el fin de lograr un almacenamiento adecuado y la rentabilidad deseada o propuesta. El objetivo de estos formatos es trabajar de forma ordenada y sincronizada con todos los departamentos de la empresa para brindar y garantizar servicios de calidad.

El huésped o cliente notará la disposición, interés y excelencia de los mismos, así como también la empresa evitará pérdida de tiempo y dinero (*Ver anexo 4*).

2.4.1. Procesos y procedimientos

Los procesos y procedimientos que se han establecido en la Hostería Caballo Campana se han realizado con el objetivo de minimizar tiempo y costos en cada una de las áreas y cargos de trabajo. Esto facilita las acciones a seguir y



Universidad de Cuenca

conocimiento de obligaciones de los trabajadores. Por eso, al momento de contratar a un nuevo colaborador o empleado para la institución, la persona encargada entrega el Manual de Procesos y Procedimientos, para que éste sea consecutivamente leído y aplicado por el personal en sus puestos de trabajo. Todos los trabajadores de la empresa tienen conocimiento del documento impidiendo así evadir obligaciones y tareas a cumplir.

El objetivo del dicho manuscrito según lo indica la Sra. Priscila Saldaña es:

Asegurar que nuestros huéspedes reciban un nivel de servicio consistente y de primera clase. Estas normas nos ayudaran a trabajar mejor como parte de un equipo en el cual todos caminaremos hacia una misma meta.

Lo primero y más importante es aumentar nuestro conocimiento y comprensión de la forma como opera todos los frentes de la Hostería Caballo Campana [...] (2).

Como podemos notar el objetivo de este manual se encamina a cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa, puesto que muestra y define las acciones y procesos a seguir, con vista a que la Guía de Buenas Prácticas se puede decir que la hostería si cumple con lo que según *Rainforest* se plantea:

Los procesos son las herramientas que nos permiten definir claramente cómo se realizan las distintas acciones en la empresa. Los procedimientos consisten en la descripción de actividades puntuales y específicas que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Precisan la responsabilidad y participación de todos los trabajadores. Registran y detallan la información básica de cada acción empresarial, el funcionamiento de todas las unidades, áreas, departamentos y trabajos de la empresa (8).



Universidad de Cuenca

2.4.2. Administración y dirección

La administración de la Hostería Caballo Campana a cargo de la Sra. Priscila Saldaña, quien indica que se gestiona la empresa de forma clara y equitativa velando siempre por los intereses de sus empleados y la hostería, el objetivo es mantener la correlación en todos los departamentos de la empresa para que el servicio final cumpla con todas las expectativas de los clientes. Los métodos utilizados son reuniones semanales con todos los colaboradores para intercambiar los sucesos de la semana, entre los cuales se establece conversaciones acerca de quejas de los empleados con el propósito de encontrar soluciones. También se hace una retroalimentación de los eventos que han tenido éxito en ese transcurso para tomar decisiones encaminadas a la mejora continua.

2.4.3. Monitoreo y acciones correctivas

El monitoreo en una empresa de servicios turísticos es uno de los fundamentos para tomar acciones sobre los correctos o erróneos procedimientos que se realizan en la hostería. El monitoreo se refiere al seguimiento de cada uno de los procesos detallados por funciones o áreas, el mismo que da como resultado un impacto negativo o positivo de los mismos. Para asegurar un servicio de calidad, se debe tomar en cuenta los errores cometidos para tomar decisiones y corregirlos a tiempo, por otro lado, si se obtiene un resultado positivo de algún proceso realizado, este se debe potencializar para alcanzar el máximo desempeño del mismo (Rainforest Alliance, 13).

La Hostería Caballo Campana al ser una empresa familiar desde sus inicios no hizo hincapié en realizar este tipo de monitoreo para mediante esto, tomar



Universidad de Cuenca

acciones correctivas de los procesos que no estaban yendo de la mano con sus objetivos, metas y valores. Sin embargo, luego de un lapso de tiempo se dieron cuenta que se debía analizar los posibles procesos indefinidos que hacían que el producto final, es decir el servicio final para el consumidor resultara como un servicio de “mala calidad”. Para ello establecieron diferentes tipos de formato para analizar los fallos de cada área, por ejemplo: se creó un formato de encuesta que se realiza a cada turista para poder identificar los problemas de productividad y luego plantear reuniones con directivos, administradores y empleados para la toma de acciones correctivas y su respectiva retroalimentación de los hechos, lo cual permite mejorar sus sistemas operativos y mejorar la calidad de servicio (*Ver anexo 5*).

2.5. Gestión de recursos humanos

Según la Guía de Buenas Prácticas establece que:

Los recursos humanos (RRHH) son el recurso más importante de cualquier empresa, especialmente las de servicio (como las turísticas). Los recursos humanos son todos los trabajadores de la empresa, que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias, intereses, potencial, energía, valores y sentimientos (15).

El talento humano de una empresa de servicios es la materia prima para el funcionamiento de la misma, es indispensable establecer una gestión para este recurso tan necesario. Al contratar una persona para que cumpla con las diferentes funciones y realicen un buen desempeño en la empresa, se debe tener claro cuáles son los requisitos y características de trabajador para que ocupe determinado perfil laboral. Si una empresa turística sabe elegir y contratar a sus empleados, no cabe duda que ésta será una de las empresas líderes en calidad de servicios, puesto que cuando un trabajador ama lo que hace no requerirá de

60

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

vigilancia ni presión para cumplir con sus tareas a cabalidad. La Hostería Caballo Campana no cuenta con un modelo de gestión de recursos humanos documentado, pero si con lineamientos claramente definidos para saber el tipo de perfil laboral para cada puesto de trabajo.

La Sra. Priscila Saldaña, administradora de la hostería comenta que, al momento de elegir a sus colaboradores, es imprescindible que pase por dos tipos de procesos: entrevista y contratación. En la entrevista se determinan diferentes características como personalidad, actitud, presentación e imagen personal, así como también el nivel de desarrollo académico e intelectual del participante, para posteriormente continuar con un contrato de 90 días a prueba, y luego de dicho lapso, según su desempeño se pueda proceder a la contratación definitiva.

Como política de la empresa, se brinda la alimentación a los empleados durante su jornada de trabajo, ya que según indica la Sra. Priscila Saldaña es de vital importancia la salud de cada uno de ellos, para que puedan desarrollar sus actividades a cabalidad y así brindar un servicio de calidad.

Por otra parte, el establecimiento cuenta con personal especializado con títulos de tercer nivel, en las áreas de restaurante, recepción y contabilidad; para brindar un servicio de excelencia a los huéspedes. Cada uno de ellos se encuentra en total capacidad de tomar decisiones para resolver las diferentes eventualidades que se puedan presentar en su labor diaria.

2.5.1. Manuales de puestos y procedimientos

Son los documentos que contienen la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Éstos



Universidad de Cuenca

permiten conocer el funcionamiento interno, la descripción de tareas, ubicación y requerimientos, entre otros (Rainforest Alliance, 16).

El manual de puestos y procedimientos es una guía para cumplir las funciones de cada área de tal manera que asegure el aprovechamiento de recursos como tiempo y dinero. La Hostería Caballo Campana cuenta con un manual de procedimientos en el que se estipula que “Este manual de procedimientos ha sido creado para asegurarse que nuestros huéspedes reciban un nivel de servicio consistente y de primera clase” (2). Este manual contiene los pasos a seguir para las actividades de cada puesto de trabajo, así como el objetivo de cada uno de ellos. Lo que evita posibles errores del sistema operativo y trabajar de forma industriosa en sinergia con todas las actividades que se realizan en la empresa.

2.5.2. Capacitación del personal

La hostería realiza capacitaciones al momento del ingreso de un nuevo colaborador en la empresa; una capacitación introductoria en la que se induce la misión, visión y valores del establecimiento al trabajador y también se hace la entrega del Reglamento Interno y del Manual de Procedimientos de la hostería, con el objetivo de que conozcan sus derechos, obligaciones, funciones y actividades a realizar durante su jornada laboral acordada entre el empleador y el empleado. Las capacitaciones en el ámbito de conocimiento laboral o intelectual se dan de manera colectiva sin excluir a ningún trabajador.

Rainforest Alliance indica que “... la importancia de la capacitación radica en que le permite a la empresa contar con un equipo de trabajo capaz de aplicar sus habilidades y destrezas en cada una de sus tareas...” (17).



Universidad de Cuenca



Ilustración 12: Capacitaciones

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 25 diciembre 2 015

2.5.3. Evaluación del desempeño

La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite tomar decisiones sobre cómo se están llevando a cabo las tareas y encontrar las fortalezas y debilidades dentro del equipo de trabajo. Esto permite implementar acciones correctivas y/o preventivas, para poder contar con el mejor equipo humano (Rainforest Alliance, 18).

La Hostería Caballo Campana utiliza la encuesta, herramienta cualitativa, para la evaluación del desempeño de los trabajadores por departamentos y áreas. La misma que es aplicada al final de la estadía o servicio adquirido por los clientes del establecimiento con el objetivo de determinar la calidad de servicio en las distintas áreas de la hostería: recepción, habitaciones, restaurante & salones, alimentos & bebidas. Una vez determinadas dichas falencias se analizan, comparten y retroalimentan a todos los empleados para tomar acciones correctivas o preventivas y así conseguir la mayor eficacia y rendimiento de sus colaboradores (*Ver anexos 6 y 7*).



Universidad de Cuenca

2.6. Gestión Financiera Contable y Presupuestos

Rainforest Alliance dice que:

Un sistema financiero permite analizar cómo es el flujo del dinero en la empresa, en qué condiciones se consiguen fondos y cómo se administran., lo que aunado al establecimiento conjunto de un buen sistema contable, se contará con información real y útil para tomar decisiones económicas (21).

La hostería ha contratado a un profesional en el área para la gestión financiera y cuenta con el sistema contable *Adviser*. Sin embargo, no se realizan capacitaciones financieras ni contables en la empresa. La hostería al manejarse de forma empírica no provee presupuestos para los diferentes departamentos.



Ilustración 13: Contador de la hostería

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 28 diciembre 2 015



Universidad de Cuenca

2.7. Gestión de seguridad

Según *Rainforest Alliance* establece que:

La gestión de seguridad es uno de los elementos que contribuye a la protección de la vida y la salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos, disminuirlas (24).

La hostería, en el Reglamento Interno cuenta con un apartado de higiene y seguridad en el que se estipula diferentes artículos basados en este tema. Según el Art. 35 del Reglamento Interno, en el apartado de Higiene y Seguridad de la Hostería Caballo Campana, se indica que “La obligación de todo el personal, es participar en los simulacros con el objeto de prevenir casos fortuitos dentro de la Hostería” (Saldaña, 5). Este apartado en el Reglamento Interno establece los requerimientos y obligaciones que debe cumplir el trabajador antes de empezar su labor diaria como también requisitos para el ingreso al ámbito laboral en la hostería.

Finalizando este capítulo se puede evidenciar la relevancia de mantener una gestión empresarial sostenible, por lo que, al contar con políticas establecidas los colaboradores de la hostería se encuentran orientados hacia un mismo objetivo y cumplimiento de metas.



Universidad de Cuenca

CAPITULO III

APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE, ASPECTO SOCIO-CULTURAL EN LA HOSTERÍA CABALLO CAMPANA

Introducción

Este capítulo tratará sobre aspectos socioculturales relacionados entre la Hostería Caballo Campana y la comunidad más cercana que es la parroquia Baños. La información obtenida se basa en entrevistas realizadas a los propietarios de la hostería, de manera especial a la Sra. Priscila Saldaña, quien es la persona encargada de la administración de esta propiedad; también se ha utilizado la técnica de la observación de campo para determinar ciertos aspectos importantes para la elaboración de esta investigación.

Entre los principios a estudiar en el siguiente capítulo está la contribución al desarrollo local de la comunidad por parte de la hostería, puesto que es de vital importancia las buenas relaciones del establecimiento con su entorno, la sociedad y el lugar donde se encuentra para generar beneficios positivos equitativos; otros temas a tratar son: el respeto a las culturas y poblaciones locales, el rescate y protección del patrimonio histórico-cultural de la ciudad de Cuenca y las actividades culturales como parte del producto turístico que ofrece la hostería.

Los vínculos de la empresa turística con el hábitat en donde se encuentra, establecen productos emparentados con la misma e incentiva a la comunidad para la contribución y desarrollo de la actividad turística.



Universidad de Cuenca

3.1. Contribución al desarrollo local de la comunidad

Según indica la Guía de Buenas Prácticas:

La empresa turística debe contribuir al desarrollo local de la comunidad, es decir la comunidad tiene que ser parte de la actividad de la empresa por ejemplo al establecer relaciones mercantiles con emprendedores de la zona, la comunidad se desarrolla en el aspecto económico, pero la sostenibilidad no solo se relaciona con este tipo de progreso, sino la empresa turística tiene que ayudar a que el grupo social se desarrolle desde temas como servicios básicos, tales como educación, vivienda, salud y alimentación, a ellos se les puede sumar el respeto ganado por sus formas ancestrales de vida. (Rainforest Alliance, 36).

La Hostería Caballo Campana mantiene una buena relación con la sociedad que la rodea, muestra de esto es la colaboración con el Gobierno Autónomo Descentralizado, GAD de la parroquia de Baños mediante la prestación de las instalaciones de la hostería, así como también brinda asesoramiento de planificación y ejecución de diferentes actos sociales y demás programas vinculados con el desarrollo de la comunidad.



Universidad de Cuenca



Ilustración 14: Prestación de las instalaciones para eventos sociales y culturales: Elección Reina de Baños

Autores: GAD de Baños

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=napo+wildlife+center&biw=1280&bih=660&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwil0PW39MbLAhWHpB4KHR9IDPQQ_AUIBigB#tbm=isch&q=GAD+de+Ba%C3%B1os+reina&imgsrc=jpg6lZkoP4TOBxM%3A

Fecha: 12 enero 2 016

Política empresarial de respeto y contribución a la cultura local

La Guía de Buenas Prácticas indica que:

Es necesario establecer una política empresarial de respeto y contribución a la cultura local en donde se regule el apoyo a la cultura y el desarrollo a las comunidades, esta política deberá incluir estándares de calidad de productos o servicios provenientes de la comunidad (Rainforest Alliance, 38).

Cuenca tiene una cultura tradicional que va mucho más allá de la vestimenta o ícono representativo como es la Chola Cuencana. Cuenca se identifica también por su religión, costumbres y tradiciones. La hostería no ha constituido esta política, sin embargo, esto no ha limitado que sus actividades estén alineadas al objetivo de la misma. La empresa trata de propagar esta información con el turista al máximo, representando la cultura cuencana como tal, en las decoraciones y



Universidad de Cuenca

actividades que se realizan en el establecimiento, por lo que el objetivo principal de la hostería es vender el destino Cuenca como tal.



Ilustración 15: Virgen de Baños

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 14 enero 2 016

Por otra parte, la hostería constantemente contribuye a la cultura local, como ejemplo, la gerencia se encarga de establecer políticas de calidad, precio y variedad en conjunto con el proveedor de la zona, manteniendo la seguridad alimentaria de los huéspedes.

Además, la hostería ha contratado como parte de su equipo de trabajo a 6 personas de la comunidad, representando el 50 % de total de los empleados, apoyando así al desarrollo de la zona y la población de la parroquia Baños.



Universidad de Cuenca

3.1.1. Percepción de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo

Según la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance indica que:

Se puede conocer la percepción de las comunidades aledañas a través de encuestas, entrevistas o sondeos que se aplican a las autoridades o representantes de la zona en donde se encuentra, posteriormente con los resultados de las mismas, la empresa tomará acciones para involucrar las interpretaciones obtenidas (38).

La Hostería Caballo Campana no ha ejecutado ningún tipo de investigación en cuanto a la percepción de la comunidad, sin embargo, la Sra. Priscila Saldaña manifiesta que ha sido un trabajo arduo incluir e incentivar a la comunidad en sus actividades, de tal manera que a los 20 años de crecimiento la comunidad de Baños se ha visto beneficiada por diferentes acciones que se permiten desarrollar en la hostería.

Al generar una actividad turística en la zona los pequeños comerciantes aprovechan para comercializar sus productos, en los alrededores de la hostería o ferias de comida típica, y diferentes festividades que se realizan en el establecimiento.

3.1.2. Promoción de la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad

Rainforest Alliance en la Guía de Buenas Prácticas menciona que:

La empresa hotelera debe incentivar y promover el cultivo orgánico de los alimentos tales como futas, hortalizas, etc. Así como también dar prioridad a los pequeños agricultores e industria de la zona mediante la obtención y consumo de los alimentos producidos. El establecimiento define las características de los productos para el consumo e impulsa a los establecimientos a definir similares políticas internas (38).



Universidad de Cuenca

En el área de restaurante, la hostería se asegura de brindar alimentos frescos y que de preferencia sean producidos por agricultores, ganaderos y pequeños empresarios de nuestra ciudad, como es el caso de la industria de Lácteos San Joaquín, que es el proveedor de quesos para la hostería, así también, el proveedor de huevos es de la localidad de Misicata, y en cuanto a las frutas son cultivadas por los señores agricultores de Baños.

Además, todo el mobiliario que la hostería utiliza como decoración y para uso diario, ha sido comprado en empresas cuencanas con el fin de apoyar la industria local y el desarrollo de la misma.

También en las habitaciones, la hostería ha implementado cestos tejidos hechos a mano con Totorá, una planta de la zona andina la cual tiene distintas aplicaciones, los cestos son utilizados como basureros en las habitaciones, en consecuencia, se apoya de esta manera a las comunidades que se dedican al trabajo artesanal con este recurso natural.



Ilustración 16: Cestos tejidos de Totorá

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 17 enero 2016



Universidad de Cuenca

3.1.3. Apoyo a la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario

La Guía de Buenas Prácticas señala que:

El establecimiento hotelero tiene como misión ser miembro activo de la comunidad y colaborar en actos que permitan el desarrollo sostenible de la comunidad, como compartir información de gestión a entidades públicas o privadas, tales como universidades, fundaciones, estancias gubernamentales, etc. (*Rainforest Alliance*, 39).

El desarrollo de la actividad turística y de alojamiento que realiza el establecimiento ha beneficiado a la parroquia de Baños, pues ha sido la hostería la que ha gestionado los servicios básicos para la zona tales como el alumbrado que con el apoyo de la comunidad se ha obtenido y alcantarillado que precisamente en este momento se encuentra tramitando.

Además, cuando la hostería inició sus actividades, las vías de acceso eran únicamente peatonales, por lo que el establecimiento se ha encargado de ampliarlas para la entrada de vehículos y darles el mantenimiento respectivo utilizando su propia maquinaria y recursos, beneficiando de esta forma a más de 30 viviendas cercanas a la hostería y que hacen uso de esta vía.



Universidad de Cuenca



Ilustración 17: Limpieza de cunetas

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 20 enero 2 016

Por otra parte, la hostería ha aportado con la escuela San José de Huizhil, ubicada en la parroquia de Baños, brindando charlas educativas de ahorro de recursos como agua y energía eléctrica a los grados superiores de la unidad educativa. Los talleres son brindados anualmente por la Sra. Priscila Saldaña.

Además, la hostería comparte información de la gestión interna con fines investigativos universitarios de distintas carreras como: diseño, ingeniería ambiental, turismo, etc., colaborando de esta manera con el desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional de los investigadores y del campo de estudio.

La hostería, también ha realizado convenios con varias universidades de la ciudad de Cuenca para que los alumnos realicen sus prácticas pre-profesionales, en las diferentes áreas de gestión, ayudando así a la capacitación y profesionalización de los estudiantes mediante la adquisición de experiencia en cada una de las acciones realizadas.



Universidad de Cuenca



Ilustración 18: Practicante Universidad de Cuenca

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 23 enero 2 016

3.2. Respeto a las culturas y poblaciones locales

Según indica *Rainforest Alliance* en la Guía de Buenas Prácticas:

Las comunidades desean involucrarse con empresas que se sustenten en el respeto y la valoración de sus raíces, cultura y riquezas naturales, así como de sus propias diferencias individuales, por lo que la empresa turística debe establecer una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja (43).

La hostería no ha establecido una política de contratación, por lo que se cuenta con un mínimo número de 12 empleados. La gerencia se encarga de analizar y proporcionar los parámetros a los empleados en el momento de la entrevista; no se ha dado ningún tipo de discriminación según diálogos de los empleados y todos participan de manera igualitaria al momento de ofertar una plaza de trabajo.



Universidad de Cuenca

Según la legislación laboral del Ecuador, establece en el Art. 42 numeral 33 del Código del Trabajo establece que:

...el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad...
(Ministerio de Trabajo, 1)

Sin embargo, la empresa ha contratado al Sr. Carlos Tenesaca, quién es considerado como persona con discapacidad por lo que tiene movilidad reducida en su mano derecha y pérdida de memoria a corto plazo.

3.2.1. Apoyo a la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad

La Guía de Buenas Prácticas dice que:

El establecimiento turístico debe realizar un calendario anual de todas las actividades que realizará la comunidad y discernir en que actividades podrá intervenir la empresa como tal (*Rainforest Alliance*, 44).

La Hostería Caballo Campana anualmente realiza agasajos navideños en sus instalaciones a diferentes organizaciones, como, por ejemplo: a una escuela de bajos recursos de la parroquia de Baños, de la misma forma para personas de la tercera edad del Geriátrico Cristo Rey, en los cuales se brindan alimentación y entretenimiento a más de 200 beneficiados, actividad que se la viene realizando desde inicios de la hostería como tradición familiar.



Universidad de Cuenca



Ilustración 19: Agasajo Día del Niño

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 24 enero 2 016

3.3. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural de la ciudad de Cuenca

Rainforest Alliance en la Guía de Buenas Practicas indica que:

La autenticidad es fundamental para el turismo cultural que actualmente está en auge. Es un elemento esencial del significado cultural expresado a través de los materiales físicos, del legado de la memoria y de las tradiciones intangibles que perduran del pasado. En este aspecto, coincide la mayoría del sector turístico. Se considera que en los próximos años, el turismo cultural se verá favorecido, entre otros factores, porque se está produciendo un envejecimiento poblacional en los principales mercados emisores (50).

La hostería también persiste en el rescate del patrimonio histórico de la ciudad de Cuenca, brindando información turística dependiendo de los intereses de los turistas (turismo cultural, turismo rural, turismo musical, etc.), información con la cual se desarrollan recorridos para que ellos mismos los realicen; la hostería se limita únicamente a esto, ya que no cuentan con las licencias para guianza. La

76

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

información se arma con las publicaciones proporcionadas por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, principalmente con información de turismo cultural, religioso, artístico, los cuales son los más comunes en la ciudad.



Ilustración 20: Publicidad difundida de Cuenca

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Propia

Fecha: 25 enero 2 016

3.3.1. Impacto en el lugar destino

Rainforest en la Guía de Buenas Prácticas establece que:

...la empresa debe mantener los volúmenes de turistas dentro de un límite máximo aceptable y garantizar la protección del patrimonio construido, de los ecosistemas, la biodiversidad, el paisaje y las especies de la zona, es importante motivar el crecimiento responsable del turismo en segmentos del mercado que aprecien, respeten y difundan los beneficios y atractivos de la localidad (52).

En cuanto a la integridad del lugar, el límite de ocupación de la hostería depende del número de camas con las que se cuenta en la hostería, aunque no existe



Universidad de Cuenca

preocupación de parte de los directivos, ya que en la hostería hay 28 hectáreas de terreno.

También la hostería ha utilizado al máximo materiales de la zona como la madera de Eucalipto, la piedra existente en sus alrededores, etc.; con el fin de mantener el estilo de edificación de la zona y no provocar una contaminación visual.

Por otra parte, en lo que involucra la conservación de recursos, fue obligatorio que la hostería tenga sus propias políticas. Entre sus actividades, se ha tratado de plantar vegetación que se ha venido perdiendo con el tiempo, con la finalidad de recuperar lo endémico y nativo (por ejemplo, la planta de agapantos mini, que casi ya no existe). Además, al tener actividades relacionadas con los caballos, ellos realizan su propio abono con los desechos sólidos de estos animales con el propósito de regenerar el suelo; esto por exigencia de Palace Tours, una agencia noruega de viajes con la cual trabaja la hostería.

Además, la hostería en cuanto a selectividad de mercado no es limitada, aunque se rigen a la línea internacional del cuidado del medio ambiente, tema que calza en la hacienda. El mercado más común del establecimiento es el familiar. De los turistas nacionales, quienes más visitan las instalaciones de Caballo Campana son los guayaquileños, mientras que del exterior son adultos de más de 45 años, quienes buscan lugares tranquilos, lejos del ruido y donde prime la naturaleza, principalmente personas de Estados Unidos, Alemania, Rusia, y en crecimiento, el turismo chino.

Desde hace 2 años la empresa posee planes de contingencia para el período de temporada baja como: planificaciones anuales en base a los resultados trimestrales y a las estadísticas de años anteriores, actividades que se componen de promociones, descuentos, etc., con las cuales se busca salir de los tiempos



Universidad de Cuenca

difíciles. En la planificación anual se establecen metas de crecimiento mensual, las cuales deben ser tangibles, que reflejen las posibilidades con las que se cuenta. En la planificación trimestral, se presentan los resultados.

3.3.2. Experiencias del turista

La Guía de Buenas Prácticas indica que “La empresa debe asegurarse que el turista emocionado y satisfecho, regrese a casa con nuevas anécdotas y experiencias sobre sus vacaciones” (*Rainforest*, 53).

Como podemos evidenciar en el anexo 6 y 7, para medir la satisfacción del turista, se realizan encuestas luego de diez días de la visita tiempo que se considera necesario para dejar al turista meditar sobre el servicio recibido, las mismas son enviadas vía correo electrónico. Las personas que responden las encuestas son parte de un sorteo de hospedaje con todo incluido para motivar que realicen el *feedback* o retroalimentación.

3.4. Actividades culturales como parte del producto turístico

Según la Guía de Buenas Prácticas establece que “el establecimiento debe incorporar en su oferta turística actividades que identifiquen y promuevan la cultura local en donde se encuentra ubicada la empresa” (57).

La Hostería Caballo Campana fomenta y contribuye a mantener tradiciones culturales propias de nuestros antepasados, basándose siempre en la unidad familiar, por ejemplo, el servicio de Pampa Mesa que es una nueva oferta gastronómica que la hostería ha implementado para el rescate de la cultura local.

La pampa mesa es una tradición milenaria que según Mónica Banegas Cedillo en el diario el Mercurio dice que: La pampa mesa además es llamada la mesa de



Universidad de Cuenca

todos, esta consiste en comer sentados en el piso y con la mano, se extienden chalinas que son un tipo de bufanda larga de lana o seda con la que se envuelve y abriga el cuello y la boca, o también el uso de manteles largos en donde se asienta la comida que cada una de las personas lleva a esta tradición y se comparte con todos.

La hostería realiza el servicio de pampa mesa en los salones o en los espacios verdes según desee el cliente, se utilizan diferentes utensilios y decoraciones típicas de esta tradición como ollas de barro, chalinas, polleras, acogiendo siempre el estándar y la calidad de servicio que se ofrece.



Ilustración 21: Servicio de Pampa Mesa en los jardines

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 06 febrero 2 016

Los platos que se ofrecen en este servicio es la comida típica cuencana como lo es el mote pillo, plátanos cocinados, chancho cocido en hornos de barro, etc.

El personal usa vestimenta tradicional para este servicio, colaborando así con la difusión de la cultura y tradiciones de la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca



Ilustración 22: Vestimenta de personal para el servicio de Pampa Mesa

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 16 febrero 2 016

3.4.1. Rutas artesanales

La hostería promueve la ruta artesanal de la guitarra de la parroquia de San Bartolomé en el cantón Sígsig, ya que según la Sra. Priscila Saldaña se ha ido perdiendo la importancia y curiosidad por esta tradición cultural, la información se indica al huésped de forma verbal.

Según el Sr. Jorge Barros en la publicación “Las guitarras una tradición en San Bartolomé” del Diario El Mercurio indica que:

La ruta de las guitarras es la actividad de crear instrumentos sonoros de cuerda, que dieron un sello particular a la parroquia rural de San Bartolomé, esta ruta va desde el centro parroquial siguiendo el viejo camino del barrio Sigsiliano (1).



Universidad de Cuenca



Ilustración 23: Artesano de la Ruta de las Guitarras

Autores: Jorge Barros

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=napo+wildlife+center&biw=1280&bih=660&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwil0PW39MbLAhWHpB4KHR9IDPQQ_AUIBigB#tbn=isch&q=Artesano+de+la+Ruta+de+las+Guitarras+jorge+barros&imgc=uuEVo4piOScdBM%3A

Fecha: 21 febrero 2 016

Finalizando este capítulo se puede apreciar que la relación con la comunidad local en donde se encuentre ubicada la empresa turística es de suma importancia, ya que mediante esto no solo podemos apoyar con el recurso económico, si no ir más allá y crecer conjuntamente con el desarrollo local y cultural de la misma. El valor que entregue la empresa por la cultura y fomento de la misma, será el mismo valor percibido por parte de la comunidad al contribuir con la actividad turística, y así difundir un ambiente amigable entre ambas partes.



Universidad de Cuenca

CAPITULO IV

APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE, ASPECTO AMBIENTAL EN LA HOSTERÍA CABALLO CAMPANA

Introducción

En la actualidad la actividad hotelera se expande en diferentes destinos y lugares en donde el cuidado por el ambiente tiene que llevar un proceso minucioso, por eso es importante establecer actividades amigables con el medio ambiente, para de esta manera proteger y minimizar el área de los impactos causados por la actividad turística.

Este capítulo abordará temas relacionados con el recurso hídrico, energía eléctrica, residuos y biodiversidad. Los recursos a estudiar son indispensables para el funcionamiento del mismo, pero a su vez son los que más impactos negativos provocan en el hábitat.

Se estudiará la gestión de cada uno de estos recursos que se lleva a cabo en la hostería mediante lo cual se evidenciará si la hostería cumple con los requerimientos necesarios para ser un establecimiento sostenible.

Para la ejecución de cada uno de los aspectos, se utilizará la técnica de la observación de campo y también se efectuará entrevistas a los administradores del establecimiento.



Universidad de Cuenca

4.1. Manejo del recurso Agua

El agua es un recurso valioso y no renovable, por eso es de suma importancia llevar un manejo eficiente y responsable para el correcto uso y la minimización del desperdicio, puesto que según la Nueva Guía de Buenas Prácticas de *Rainforest Alliance* indica que:

Cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos. El líquido se encuentra en forma de agua subterránea, así como en ríos, lagos y otros humedales (68).

El recurso hídrico de la hostería es suministrado por la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Baños, JAAP Baños que es:

Una organización comunitaria, encargada de procesar y gestionar el servicio de agua potable, que tiene como área de influencia a los sectores de Baños, Narancay, Huizhil, Miscata (*sic.*), Santa Marianita, Unión, Cda. Turística y otros (JAAP Baños, 1).



Universidad de Cuenca



Ilustración 24: Cobertura de servicios de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Baños

Autores: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Baños

Fuente: <http://juntabanos.org/cobertura.html>

Fecha: 04 marzo 2 016

El agua proviene del río Minas y posteriormente es llevada a la Planta de Tratamiento ubicada en el sector de Cochapamba; en la actualidad, cerca de 25.000 personas de las zonas cercanas se favorecen de este sistema que está al servicio de la localidad desde el año 1 975, debido a que anteriormente funcionaba simplemente como un sistema comunitario de riego (JAAP Baños, 1).

Surgiendo de la necesidad de regar extensas áreas de jardines y áreas verdes el establecimiento ha instaurado sistemas de recolección de agua no potable para hacer un uso responsable del líquido vital y a la vez contribuir con el cuidado del ambiente.

La hostería cuenta con 3 reservorios de agua, los cuales tienen una capacidad de 30.000 litros cada uno, y que recogen el agua proveniente de una vertiente natural de agua cercana a la localidad y de igual manera la recolección del agua pluvial que ayudan no solamente a tener agua acumulada para brindar



Universidad de Cuenca

continuidad al servicio, sino que también ayudan a mantener una presión constante en la distribución; el cual por medio de instalaciones subterráneas son destinadas para el riego exclusivo de jardines y áreas verdes que posee la hostería, prescindiendo el uso de agua potable y así favorecer con el ambiente.

Según el portal web de la Sociedad Aguas del Tucumán, SAT:

Una de las mayores preocupaciones de la humanidad ha sido, el proveer de agua pura a los seres humanos. En el antiguo Egipto utilizaban un método muy sencillo para purificar el agua que consistía en vaciar el agua en vasijas de barro, en donde permanecía durante un año. Al cabo de este tiempo, las impurezas se habían depositado en el fondo. Luego por medio de un sifón extraían de la parte superior de la vasija, el agua purificada. Las antiguas culturas orientales, usaban la arena o barro poroso a manera de filtros, a través de los cuales pasaban el agua para limpiarla de las impurezas (SAT, 1).

Es por eso que gracias a una inversión aproximada de \$ 4.000, los propietarios de Caballo Campana para contribuir con el cuidado del ambiente y el uso responsable del agua, han construido su propia planta potabilizadora de agua localizada en la parte media del bosque de su propiedad que, mediante un proceso físico y microbiológico, ayuda a la potabilización de la misma.



Universidad de Cuenca



Ilustración 25: Planta potabilizadora de agua

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=proceso+de+potabilizacion+del+agua&biw=1280&bih=660&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjS8p77-cbLAhWKJR4KHT3FC_wQ_AUIBigB#tbm=isch&q=proceso+de+potabilizacion&imgc=P8tmclnHDdfcqM%3A / Hostería Caballo Campana

Fecha: 05 marzo 2 016

El tratamiento se da en 4 tanques y consiste primeramente en decantar las partículas en suspensión para luego continuar con la alcalinización, posteriormente eliminar la turbiedad y color del agua mediante procesos de filtración y a través de arena y piedra, para continuar con un corrector bacteriológico mediante pastillas de cloro, en los dos últimos casos con una capacidad de 5.000 litros, y finalmente su distribución para los distintos usos.

4.1.1. Prevención y mantenimiento en los departamentos

Según la Guía de Buenas Prácticas expone que:

La empresa hotelera debe programar un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. La persona encargada de mantenimiento debe realizar chequeos bimensuales. El establecimiento debe contar con una reserva de agua para casos fortuitos (Rainforest, 70).



Universidad de Cuenca

Siendo el agua una de las mayores riquezas del planeta, es importante el uso eficiente de este recurso, y es por dicha razón que primeramente se deben tomar medidas preventivas para minimizar las medidas correctivas.

Como medida de mantenimiento, la JAAP Baños, ofrece el servicio de detección de fugas, debido a que cuenta con un moderno Geófono, que es un instrumento diseñado para amplificar el ruido que genera el agua que escapa de las tuberías en situaciones de fuga (DNK Water, 1), el mismo que sirve para detectar las fugas de agua que pueden darse en los diferentes establecimientos o domicilios; cuya finalidad es que la misma sea remediada y como consecuencia el consumidor genere un ahorro económico por el concepto de planillas de consumo.

Las tuberías de agua se encuentran a poca profundidad del suelo, aproximadamente a 50 cm, y todas las conexiones se tienen perfectamente identificadas para la rápida atención cuando el caso lo amerite.

4.1.2. Manejo del agua en el departamento de Alimentos & Bebidas

En el departamento de Alimentos y Bebidas se cuenta con una cisterna de 1.000 litros, la misma que es compartida con el salón Barabón, para el abastecimiento preventivo del agua en caso de que en la comunidad se presentase algún corte del suministro, y de esta manera contrarrestar los posibles inconvenientes que se puedan generar.

Además, para el uso eficiente del agua, las frutas y verduras son lavadas en recipientes con la finalidad de ahorrar la cantidad de líquido necesario para este proceso.



Universidad de Cuenca

El lavaplatos tiene una capacidad promedio para 30 platos, y un ciclo de lavado que dura 1 minuto 20 segundos, el cual siempre es utilizado con la carga máxima para aprovechar el agua.

4.1.3. Manejo del agua en el departamento de habitaciones

Al igual que en el departamento antes citado, el área de habitaciones también cuenta con una cisterna para el abastecimiento de agua.

Para un uso responsable del agua en el lavado de la lencería, la hostería ha creado como medida de ahorro una política de libre elección para el huésped, en la cual se desea concientizar sobre este recurso no renovable y la importancia de su cuidado.



Ilustración 26: Medidas para el ahorro de agua en el departamento de habitaciones

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 06 marzo 2 016



Universidad de Cuenca

4.1.4. Manejo del agua en el departamento de recepción

Siendo éste un espacio compartido entre la recepción y administración, se cuenta únicamente con un baño que es de uso exclusivo de las personas a cargo de esa zona, por ende, el uso del agua es mínimo.

4.1.5. Manejo del agua en el departamento de restaurante y salones

La hostería para contribuir con el cuidado del ambiente y el uso responsable del agua, los inodoros y la limpieza de pisos del salón Piaffé es mediante agua no potable, proveniente del proceso que cumple el agua según se indica en el apartado 4.1. de esta investigación.

Para la limpieza de los pisos de las distintas áreas se utiliza baldes junto con paños, para de esta manera aprovechar responsablemente el recurso hídrico.

En la siguiente tabla se puede evidenciar la distribución total de *outputs* de agua que tienen los departamentos de la hostería. De un total de 39 grifos de agua en el establecimiento, únicamente el 12,8% de los grifos tiene el sistema temporizador o comúnmente conocido como grifo *push* que pueden ahorrar un consumo entre 30% y 77% de agua, sin embargo, se amplía en los anexos 8, 9, 10 y 11.



Universidad de Cuenca

OUTPUTS TOTALES DE AGUA						
Departamento	Inodoros	Urinarios	Lavamanos	Lavamanos <i>push</i>	Lavadores	Duchas
Alimentos & Bebidas	1	0	1	0	2	0
Habitaciones	17	0	17	0	0	17
Recepción	1	0	1	0	0	0
Restaurante & salones	22	7	10	5	3	0
Total	41	7	29	5	5	17

Tabla 2: Outputs totales de agua de la hostería

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 03 marzo 2 016

Por otra parte, los urinarios utilizan el sistema Fluxómetro, que es un mecanismo que facilita la descarga de agua para inodoros, urinarios y grifos de los lavabos que utilizan una red de agua con presión y que permite liberar una descarga abundante y de corta duración al ser accionado por el usuario.

El pago mensual promedio de la hostería por consumo hídrico en la actualidad, gracias a las medidas sostenibles que se llevan a cabo rodea los \$ 300; a diferencia de épocas pasadas que el promedio mensual era de \$ 1.500 teniendo como consecuencia de las buenas practicas sostenibles un ahorro del 80% de consumo del agua obteniendo a su vez un gran beneficio económico.



Universidad de Cuenca

4.2. Manejo del recurso energético

Rainforest Alliance en la Guía de Buenas Prácticas señala que:

El ahorro de la energía y la utilización de fuentes alternativas, ayudan a que la empresa reduzca la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez, disminuyan los costos de operación (72).

Para la contabilización y control del consumo energético en la hostería, se cuenta con 2 medidores sectorizados, el uno corresponde al área de Alimentos & Bebidas, Habitaciones, Recepción, Restaurante & Eventos a excepción del salón Piaffé que por su dimensión y variabilidad de uso cuenta con otro medidor independiente para tener un mejor registro de los consumos.

4.2.1. Manejo del recurso energético en los departamentos de la hostería

El departamento de Alimentos & Bebidas algunos años atrás, hacía uso de refrigeradoras eléctricas caseras lo que no permitía organizar y clasificar los alimentos adecuadamente, en el mes de junio del año 2 015 la gerencia decidió dar solución a la problemática de estos recursos, instalado en el departamento cuartos fríos para la correcta manipulación de los alimentos, asevera la seguridad alimentaria tanto del turista como de los trabajadores y reduce el consumo energético a comparación de las refrigeradoras eléctricas.

El consumo de energía eléctrica en los departamentos de habitaciones y de restaurante y eventos es poco constante, por lo que las luces y equipos se encienden solamente cuando ingresan huéspedes o realizan algún evento social. Cabe recalcar que cuando se planifican los eventos en cualquiera de los salones solamente se ilumina la zona en donde esta se desarrolla.



Universidad de Cuenca

Conjuntamente, para minimizar el consumo de luz artificial, los propietarios del establecimiento optaron por pintar las paredes interiores y exteriores de la hostería de color blanco, para aclarar el ambiente y también cuentan con tragaluz en cada área y espacio para el máximo aprovechamiento de la luz natural.

Al ubicarse la hostería en la región Sierra, el clima es frío con una temperatura promedio de 17°C, la mayoría de establecimientos de alojamiento dan uso constante de calefactores eléctricos, pero gracias al diseño de las habitaciones y otros espacios de uso frecuente de turistas, en la hostería se tienen emplazadas chimeneas que funciona a base de leña, la misma que es extraída del bosque de eucalipto. Las chimeneas son ahorradoras, debido a que poseen ladrillos refractarios los cuales mantienen el calor generado por la leña, y a su vez se consume menos leña. Este recurso se puede quemar a altas temperaturas, no produce demasiada ceniza y su aroma es agradable evitando el consumo energético y maximizando un recurso natural.

Además, cada sector cuenta con su propio *breaker*, para de esta manera poder manipular el encendido y apagado de las luces y equipos según la necesidad.

De la misma manera, se puede apreciar en la *Tabla 4*, el total de iluminación artificial que posee el establecimiento, desglosado cada departamento en los anexos 12, 13, 14 y 15.



Universidad de Cuenca

Total iluminación artificial					
Departamento	Focos ahorradores	Focos dicroicos	Tubos fluorescentes	Proyector	Campana industrial
Alimentos & Bebidas	2	0	8	0	0
Habitaciones	110	8	0	0	0
Recepción	10	4	0	0	0
Restaurante & salones	263	115	10	5	10
Total	385	127	18	5	10

Tabla 3: Total iluminación artificial

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 03 marzo 2 016

Según Voltech, los focos ahorradores son “lámparas fluorescentes compactas autobalastadas que proporcionan un flujo luminoso igual al de los focos tradicionales, pero con un menor consumo de energía (1).

La hostería usa al máximo energía que disminuya el consumo del mismo para así ahorrar el costo del mismo. El uso de 385 focos ahorradores como se expone en la tabla, la hostería se beneficia económicamente ahorrando un total de 67% del costo en comparación con los focos tradicionales.

El siguiente cuadro según el portal web Led Box News, muestra las equivalencias de la iluminación led o ahorradora que tiene el establecimiento versus la tradicional incandescente y el ahorro que genera cada una de las mismas.



Universidad de Cuenca

Tabla de equivalencias iluminación led vs. tradicional			
Luminaria	Potencia	Equivalente tradicional	Ahorro %
Focos ahorradores	13 W	40 W	67,5 %
Dicroicos	5 W	35 W	85,7 %
Tubos Fluorescentes	22 W	58 W	62 %
Proyector	20 W	160 W	87, %
Campana	120 W	250 W	52 %

Tabla 4: Tabla de equivalencias iluminación led vs. tradicional

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana / Internet

Fecha: 06 marzo 2 016

Según el diario El Mercurio en una de sus publicaciones, El Consejo Nacional de Electricidad, CONELEC, desde el 2 014 incrementó el kilovatio-hora, kWh, en 1 centavo de dólar para el sector residencial y en 2 centavos para el comercial e industrial, tomando como referencia los \$ 0,02 por tratarse de una hostería.

El pago mensual promedio de la hostería por consumo energético en el año 2 016, para el medidor que abarca más áreas, las cuales son mencionadas en el apartado 4.2., es de \$ 700; a diferencia de \$ 400 de consumo eléctrico correspondiente al salón Piaffé y zona hípica, lo cual representa un consumo de alrededor del 36% del total de las instalaciones del establecimiento.

4.3. Biodiversidad interna

Según La guía de Buenas Prácticas estipula que:

La biodiversidad o variedad de formas de vida de un lugar, es un componente clave del ambiente natural que proporciona disfrute a millones de turistas durante cada año. Los

95

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

hongos, las plantas, los animales y demás seres vivos están adaptados a su hábitat natural, pues ahí encuentran agua, alimento, humedad, individuos de la misma especie y otras condiciones que necesitan para vivir (Rainforest Alliance, 78).

Las plantas son seres vivos que se encuentran en todo el planeta y que cumplen una función importante en la naturaleza es por eso que la hostería a lo largo de sus actividades se ha encargado de replantar plantas autóctonas del área; la gran mayoría de flora que en la actualidad está presente en el establecimiento son plantas que anteriormente existían y que se habían perdido.

El área de la hostería, está marcada por aproximadamente 10 hectáreas de plantaciones de eucaliptos, planta originaria de Australia y Tasmania. La siembra de eucalipto ha sido motivada por los grandes beneficios madereros que tiene en el ámbito de la construcción, especialmente en la hostería puesto que parte de sus instalaciones están realizadas en base a esta madera.

El eucalipto, al ser un árbol agresivo para la naturaleza del entorno, causó impactos negativos en el hábitat de varias especies, ocasionando que aves del medio huyeran a otros destinos; motivo por el cual los propietarios de la hostería para contrarrestar dicha situación, sembraron árboles de Nogal y Cedrón que son propios del área, motivando a que nuevamente las aves regresen al ambiente de la hostería, contando así nuevamente con pájaros como colibríes, búhos, carpinteros, entre otros.

4.3.1. Biodiversidad en los jardines

Dentro de la variedad de servicios que ofrece la hostería, se tiene también el avisaje de flora y fauna, debido a su importancia en el entorno cultural, puesto que según un artículo publicado en internet:



Universidad de Cuenca

La declaratoria de Cuenca como Patrimonio de la Humanidad, multiplicó el interés por conocer y estudiar la historia de la ciudad y su entorno cultural: se estudia su arquitectura, música, gastronomía; pero poco se había reparado en que los huertos domésticos también tienen un alto contenido de cultura (El Mercurio, 1).

Según la guía de Buenas Prácticas indica que:

Los jardines y las áreas verdes son terrenos donde el ser humano cultiva plantas con fines ornamentales, alimenticios o recreativos. Los jardines con gran variedad de plantas nativas son muy atractivos para la fauna silvestre, ya que ofrecen alimento y refugio para los animales (Rainforest Alliance, 82).

Los seres humanos hemos encontrado en la flora otros usos importantes, por lo tanto, según su uso las clasificamos en plantas medicinales, alimenticias, ornamentales e industriales, de las cuales Hostería Caballo Campana tiene en sus instalaciones sembrado alrededor de 100 variedades de plantas, entre las cuales destacan de tipo ornamental y medicinal.

Dentro de las de tipo ornamental se puede resaltar el Agapanto Mini, que es una variedad de planta de aproximadamente 10 cm y que existe escasamente en la ciudad, además de las consideradas *Dormilonas*, Pensamientos, Orquídeas, Rosas, Geranios, Tilos, entre otras, que se encargan de adornar los paisajes de la hostería.



Universidad de Cuenca



Ilustración 27: Agapanto miniatura

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 06 marzo 2 016

Las plantas de tipo medicinal están caracterizadas por brindar alivio o curar algún tipo de dolencia, entre las cuales existe la presencia de Manzanilla, Menta y Toronjil que son utilizadas para la preparación de esencias y *cocktails* solicitadas por los huéspedes, aportando a lo natural y reduciendo el inventario de compras.



Ilustración 28: Biodiversidad en los jardines

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 06 marzo 2 016



Universidad de Cuenca

Del mismo modo, se posee en sus jardines cerca de 250 variedades de Cactus, sembrados en macetas, como parte de exhibición de la hostería.

Cabe destacar que, para el riego de cada espacio de los jardines y áreas verdes, se recurre al agua no potable proveniente de los tanques de reservorio de agua, y mediante la utilización de sistemas aspersores para la minimización del uso de recurso hídrico.

4.4. Contaminación

Rainforest Alliance en la Guía de Buenas Prácticas señala que: “La adecuada gestión de los recursos que facilitan la actividad turística evita el riesgo de brotes de enfermedades y contribuye a la salud del ambiente y las comunidades” (91).

Con el propósito de que las fuentes hídricas conserven su calidad y que las comunidades se beneficien de las aguas presentes en el territorio, la hostería tiene instalado tres pozos sépticos para evitar la contaminación de los afluentes a través de estos. De esta manera la hostería no contamina a la comunidad y ayuda a mejorar la fuente hídrica de la zona.



Universidad de Cuenca

Chimeneas de la hostería	
Departamento	Chimeneas
Recepción	1
Alimentos & Bebidas	2
Restaurante & Salones	7
Habitaciones	9
TOTAL	19

Tabla 5: Chimeneas de la hostería

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 06 marzo 2 016

La hostería cuenta con un total de 19 chimeneas en las habitaciones y lobby, estas se utilizan como calefactores para los huéspedes, la materia que se emplea para el encendido de las mismas es la madera del eucalipto provocando efectos negativos en el ambiente y en la salud del hombre, debido a que según Alejandra Cortez en la publicación *Efectos de la combustión a leña en la calidad del aire intradomiciliario*, de la revista *Invi* expone que:

El único combustible que se considera como emisor de material particulado por concepto de calefacción es la leña. Otros combustibles derivados del petróleo, tales como el gas licuado, el petróleo para calefacción, el kerosene doméstico y el gas natural, se consideran con cero emisiones de material particulado (1).

El material particulado tiene diferentes densidades siendo este el más pequeño, peligroso y de fácil absorción en la inhalación.



Universidad de Cuenca

4.5. Manejo de los desechos

Según La Guía de Buenas Prácticas establece que “es necesario un buen manejo de los desechos sólidos generados por la empresa para minimizar los impactos en el medio ambiente y colaborar con la sostenibilidad de la empresa” (Rainforest Alliance, 96).

La hostería cuenta con un lugar adecuado para el depósito de todos los desechos originados en el establecimiento, esto a una distancia prudente de las instalaciones para de esta manera evitar la contaminación cruzada e impedir situaciones molestas con el entorno de la hostería.



Ilustración 29: Espacio para los desechos de la hostería

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 05 marzo 2 016

Una alternativa para reducir el volumen de sólidos desechados y su posterior reutilización es el reciclaje, que según un portal web indica:

El reciclaje consiste en obtener una nueva materia prima o producto, mediante un proceso fisicoquímico o mecánico, a partir de productos y materiales ya en desuso o utilizados.



Universidad de Cuenca

De esta forma, conseguimos alargar el ciclo de vida de un producto, ahorrando materiales y beneficiando al medio ambiente al generar menos residuos. El reciclaje surge no sólo para eliminar residuos, sino para hacer frente al agotamiento de los recursos naturales del planeta (Inforeciclaje, 1).

Éste es un proceso que básicamente reutiliza materiales que fueron desechados pero que aún pueden ser aptos para la elaboración de otra materia prima. Materiales como el plástico, cartón, vidrio y aceite son reciclados por parte de los empleados del establecimiento, para posteriormente ser vendidos a terceras personas u organizaciones que darán el tratamiento adecuado para su reutilización, según sea el caso, y esta manera obtener un beneficio económico personal y a la vez contribuir con el cuidado del planeta.

Los restos de comida que se generan día a día dentro de la hostería, son recogidos para alimentar a los perros que se encuentran a los alrededores y así favorecer con su nutrición.

El lapso de tiempo que tardan unos residuos en descomponerse, según la revista virtual 20 Minutos, en uno de sus apartados, nos indica lo siguiente:

Tiempo de degradación de residuos	
Desecho	Tiempo en degradarse
Restos de comida	1 mes
Cartón	1 año
Plástico	100 a 1.000 años
Vidrio	4.000 años

Tabla 6: Tiempo de degradación de residuos

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Internet

Fecha: 06 marzo 2 016



Universidad de Cuenca

CONCLUSIONES

Al culminar la presente investigación, se dan a conocer las siguientes conclusiones:

- Hace años atrás cuando se hablaba de sostenibilidad se pensaba únicamente en aspectos ambientales, pero hoy este tema ha abarcado muchos intereses a empresas turísticas, la comunidad que se vincula con ellas, turistas y huéspedes, quienes cada día exigen más los requerimientos sostenibles al momento de elegir un establecimiento de alojamiento. Por eso es indispensable contar con buenas prácticas que se orienten a una gestión sostenible.
- Al estudiar a la Hostería Caballo Campana bajo los parámetros de la Guía de Buenas Prácticas de *Rainforest Alliance*, ésta no cumple con todas las medidas sostenibles en los aspectos ambientales, socio-culturales y empresariales, sin embargo, ésta se encamina al mejoramiento para llevar a cabo una gestión sostenible. La empresa prefiere establecer políticas internas e invertir en acciones sostenibles para la misma que invertir en una certificación de este tema por los altos costos que representa.



Universidad de Cuenca

RECOMENDACIONES

Al culminar la presente investigación, se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar una misión y visión en donde se reflejen los valores y principios sostenibles de la Hostería Caballo Campana, para de esta manera encaminar a toda la empresa a cumplir los mismos objetivos.
- Establecer políticas por escrito para definir claramente los procesos y acciones a cumplirse por cada uno de sus colaboradores, debido a que gran parte de las mismas son verbales.
- Difundir las políticas previamente establecidas para el conocimiento de todos los stakeholders y encaminar a un mejoramiento sistemático de la hostería.
- Diseñar un modelo de gestión de talento humano mediante el cual se podrá percibir las actitudes, aptitudes y conocimientos de sus colaboradores.
- Realizar capacitaciones semestrales por área de trabajo para ampliar los conocimientos y potencializar las capacidades de cada colaborador.
- Al finalizar esta investigación sugerimos utilizarla como guía para el análisis de las diferentes acciones a desarrollar en un futuro en la Hostería Caballo Campana, para potencializar las operaciones realizadas en los tres ámbitos sostenibles, y así conseguir la eficacia de los mismos.



Universidad de Cuenca

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía impresa.

Cebrián, Aurelio. *Turismo cultural y desarrollo sostenible*. Murcia, Universidad de Murcia, 2 001.

IEPALA Editorial. *Turismo Sostenible*. Madrid, Universidad Antonio de Nebrija, 2 002.

Ministerio de Turismo Ecuador. *Reglamento de alojamiento turístico*. Registro Oficial No 465. Quito, s. ed., 2 015.

Plandetur 2020. Quito, s. ed., 2 013.

Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del destino Cuenca y su área de influencia. Cuenca, Ministerio de Turismo, 2 011.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Quito, eSilec Profesional, 2 008.

Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador. Registro Oficial No. 726. Quito, s. ed., 2 002.

Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración. *Análisis sectorial de turismo*. Quito, s. ed., 2 013.

Salvador, Marcela. *Enfoque: turismo sostenible. Un nuevo motor de desarrollo para Ecuador*. Quito, Universidad San Francisco, 2 012.



Universidad de Cuenca

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica. Guía para estudiantes y maestros*. Quito, Corporación Editora Nacional, 2 003.

Bibliografía digital.

20 Minutos. *¡El Tiempo en que tardan en degradarse los residuos que arrojam al medio ambiente!*. (05 junio 2012). Internet. <http://listas.20minutos.es/lista/el-tiempo-en-que-tardan-en-degradarse-los-residuos-que-arrojam-al-medio-ambiente-333161/>. Acceso: 06 marzo 2 016.

ALLPE Medio Ambiente. Internet. <http://www.medioambiente.org/2012/05/el-volumen-de-agua-dulce-de-la-tierra.html>. Acceso: 11 diciembre 2 015.

Aeropuerto Ecológico Galápagos. *Ecogal* S.A.. Internet. <http://www.ecogal.aero/quienes-somos>. Acceso: 14 noviembre 2 015.

Burgos. Internet. <http://burgosciudad21.org/adftp/zonasverdes.pdf>. Acceso: 28 noviembre 2 015.

Diario "La Hora". *Cuenca entre las 10 mejores ciudades para vivir*. (21 julio 2010). Internet. http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1100990928/-1/Cuenca_entre_las_10_mejores_ciudades_para_vivir.html#.Vli6WNIve1s. Acceso: 06 noviembre 2 015.

DNK Water. Internet. <http://www.dnk-water.com/es/producto/deteccion-de-fugas-de-agua/geofonos/xmic-geofono-avanzado>. Acceso: 04 marzo 2 016.



Universidad de Cuenca

El Comercio. *Actualidad*. (03 marzo 2016). Internet.
<http://www.elcomercio.com/actualidad/cuenca-solmaforos-radiacionsolar-salud.html>. Acceso: 11 marzo 2016.

El Mercurio. *En un centavo sube valor del kw/h*. (06 mayo 2014). Internet.
<http://www.elmercurio.com.ec/429982-en-un-centavo-suba-valor-del-kwh/#.Vt-x4tD4Vdg>. Acceso: 08 marzo 2016.

Memoria y botánica de los huertos patrimoniales. (07 abril 2013). Internet. <http://www.elmercurio.com.ec/375972-memoria-y-botanica-de-los-huertos-patrimoniales/#.VuT9etD4Vdg>. Acceso: 02 marzo 2016.

Pampa Mesa en Mushuk Nina. (25 marzo 2014). Internet.
<http://www.elmercurio.com.ec/423759-pampa-mesa-en-el-mushuk-nina/#.VuX3PtD4Vdh>. Acceso: 22 marzo 2016.

El Tiempo. *Cuenca*. (12 marzo 2016). Internet.
<http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/179280-con-una-feria-de-salud-se-inaugura-hoy-el-solma-foro/>. Acceso: 13 marzo 2016.

GAD Municipal Cuenca. *Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad*. (9 agosto 2010). Internet. http://www.cuenca.gov.ec/?q=page_cuencapatrimonio. Acceso: 26 noviembre 2015.

Google Maps. Internet.
<https://www.google.com.ec/maps/place/Hoster%C3%ADa+Caballo+Campana/@-2.9018154,-79.0284113,14z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x3ccf601016c7f64d?hl=es>. Acceso: 27 noviembre 2015.



Universidad de Cuenca

- Hostería Caballo Campana. *Misión.* Internet.
<http://www.caballocampana.com/es/quienes-somos/mision.html>. Acceso:
28 octubre 2 015.
- Inforeciclaje. Internet. <http://www.inforeciclaje.com/que-es-reciclaje.php>. Acceso:
06 marzo 2 016.
- Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Baños, JAAP Baños.
Internet. <http://juntabanos.org/informacion.html>. Acceso: 01 marzo 2 016.
- Led Box News. Internet. <http://blog.ledbox.es/ahorro-eficiencia-energetica/tabla-de-equivalencias-de-las-bombillas-led>. Acceso: 09 marzo 2 016.
- LEXIS. *Ley de Turismo 2008.* Internet. <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>.
Acceso: 14 noviembre 2 015.
- Metropolitan Touring. *Turismo sostenible. El verdadero futuro de turismo.*
Internet. http://www.metropolitantouring.com/content.asp?id_page=952.
Acceso: 13 noviembre 2 015.
- Ministerio del Trabajo. *Inserción de personas con discapacidades.* Internet.
<http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>.
Acceso: 15 marzo 2 016.
- Napo Wildlife Center. *Página principal web.* Internet.
<http://www.napowildlifecenter.com/>. 2014. Acceso: 15 noviembre 2 015.
- NH Hotel Group. Internet. <https://corporate.nh-hoteles.es/es/responsabilidad-corporativa-y-sostenibilidad/gestion/medio-ambiente/politica-medioambiental>. Acceso: 03 diciembre 2 015.



Universidad de Cuenca

Noboa Bejarano, Gustavo. *Reglamento general de actividades turísticas*. (Decreto No. 3400). Internet. <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>. Acceso: 07 octubre 2 015.

Organización Mundial de Turismo, OMT. *World Tourism Organization 2011*. Internet. <http://www2.unwto.org/es>. Acceso: 14 noviembre 2 015.

Organización de Naciones Unidas, ONU. *Documentación de la ONU: Medio Ambiente 1987*. Internet. <http://research.un.org/es/docs/environment>. Acceso: 16 noviembre 2 015.

Revista Invi. *Efectos de la combustión a leña en la calidad del aire intradomiciliario. La ciudad de Temuco como caso de estudio*. Internet. <http://www.revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/812/1102>. Acceso: 12 marzo 2 016.

Sociedad Aguas del Tucumán, SAT. Internet. <http://www.aguasdeltucuman.com.ar/admincont.php?paginaDo=../contenidos/4potabagua.htm>. Acceso: 12 marzo 2 016.

Voltech. Internet. <https://www.voltech.com.mx/focos.php>. Acceso: 09 marzo 2 016.

Yachana Lodge. *Portada Sitio Web*. Internet. <http://www.yachana.com/.2015>. Acceso: 17 noviembre 2 015.



Universidad de Cuenca

Bibliografía impresa consultada.

Astudillo, Jessica. *Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para el Hotel Royal Decameron en Mompiche, provincia de Esmeraldas en Ecuador*. Cuenca, S. ed., 2 012.

Casasola, Luis. *Turismo y Ambiente*. México, Editorial Trillas, 2 011.

Díaz, Flora Metal. *Política Turística: La competitividad y sostenibilidad de los destinos*. Barcelona, Tirant lo Blanch, 2 006.

Guevara, Alfredo Ascanio. *Turismo Sustentable*. México, Editorial Trillas, 2 009.

Ministerio de Turismo. *Ecuador el camino de la energía sustentable para todos*. Ecuador, Imprenta Don Bosco & CSP, 2 012.

Molina, Sergio. *Turismo y Ecología*. México, Editorial Trillas, 2 009.

Sandoval S, Ewaldo R. *Ecoturismo Operación técnica y gestión ambiental*. México, Editorial Trillas, 2 006.

Bibliografía digital consultada.

Abellán, Aurelio Cebrián. *Turismo cultural y desarrollo sostenible*. Internet.
<https://books.google.com.ec/books?id=GrgdTYpkKfQC&printsec=frontcover&dq=turismo+sostenible&hl=en&sa=X&ei=CqeeVZDiB8qINrylt7AK&ved=0CC0Q6AEwAw#v=onepage&q=turismo%20sostenible&f=false>.
Acceso: 07 julio 2 015.

Heras Pérez, Mónica De Las. *Manual del Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Internet.
<http://books.google.com.ec/books?id=31GP0yv3pTkC&printsec=frontcov>



Universidad de Cuenca

*er&dq=manual+de+turismo+sostenible&hl=es&ei=eGvhTN7AB8qs8AaCq
ayaDw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=*. Acceso: 07 julio 2 015.

Meyer Krumholz, Daniel. *Turismo y desarrollo sostenible*. Internet.
*https://books.google.com.ec/books?id=kBW7AAAAIAAJ&q=turismo+sost
enible&dq=turismo+sostenible&hl=en&sa=X&ei=CqeeVZDiB8qINrylt7AK
&ved=0CEMQ6AEwBg*. Acceso: 07 julio 2 015.

Ministerio de Turismo del Ecuador. *Plan estratégico de desarrollo del turismo
sostenible en Ecuador hacia el año 2020*. Internet.
*https://books.google.com.ec/books?id=ZnsnAQAAIAAJ&q=turismo+soste
nible+hosterias&dq=turismo+sostenible+hosterias&hl=en&sa=X&ei=eq6e
VZWvC4mqNvCXpagM&ved=0CCcQ6AEwAA*. Acceso: 08 julio 2 015.

Organización Mundial de Turismo OMT. *Definición de turismo*. Internet.
http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico.
Acceso: 09 julio 2 015.

Rainforest Alliance. *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible*. Internet.
www.rainforest-alliance. Acceso: 08 julio 2 015.

Ruiz Ballesteros, Esteban. Solís Carrión, Doris. *Turismo comunitario en Ecuador:
desarrollo y sostenibilidad social*. Internet.
*https://books.google.com.ec/books?id=7YCV1rBUxx0C&pg=PA40&dq=b
uenas+practicass+de+turismo+sostenible&hl=en&sa=X&ei=LbCeVeLJPN
DvggT1zZegCw&ved=0CDoQ6AEwBA#v=onepage&q=buenas%20practi
cas%20de%20turismo%20sostenible&f=false*. Acceso: 08 julio 2 015.



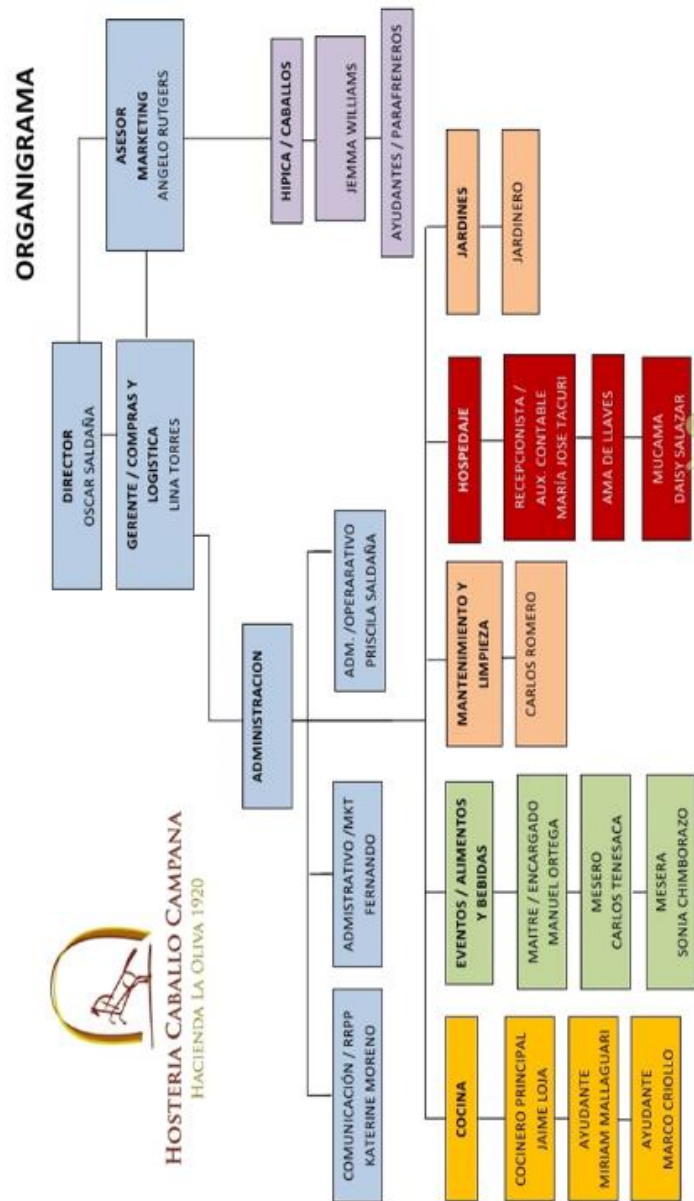
Universidad de Cuenca

ANEXOS



Universidad de Cuenca

Anexo 1: Organigrama de la Hostería Caballo Campana



Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

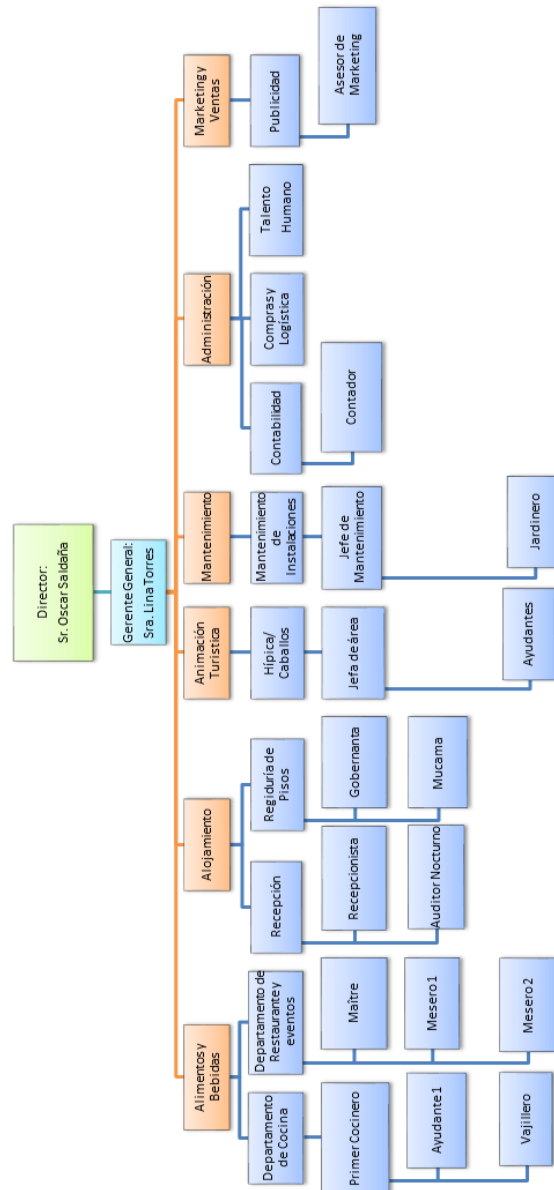
Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 18 noviembre 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 2: Organigrama propuesto para la Hostería Caballo Campana



Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

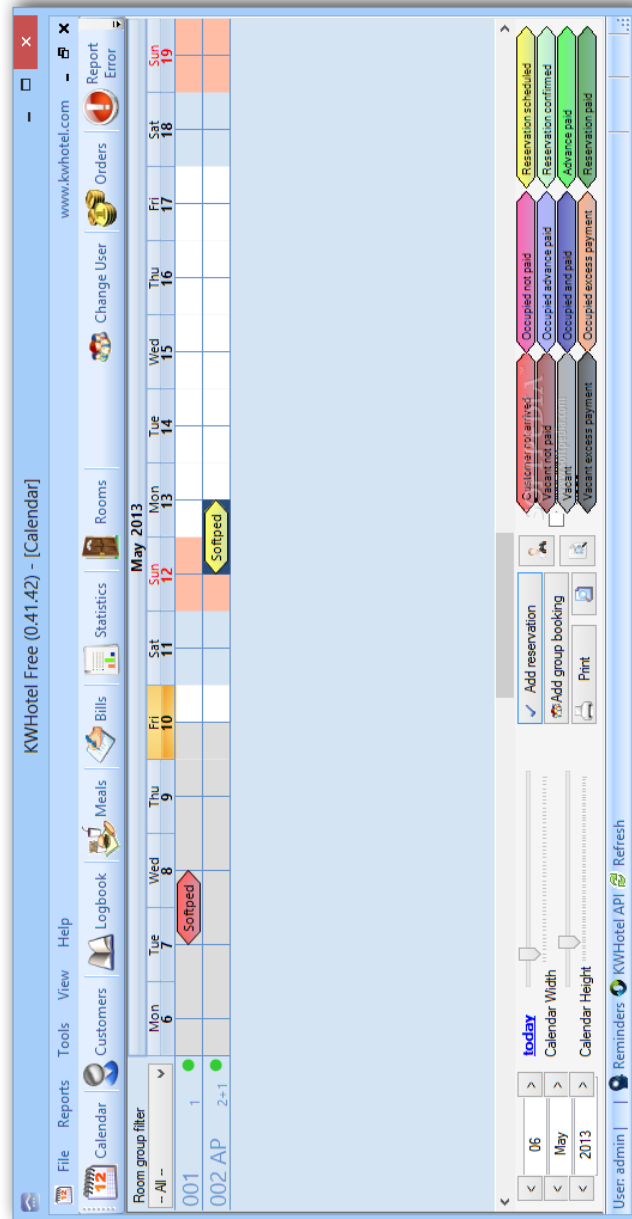
Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 18 noviembre 2 015



Universidad de Cuenca

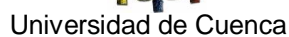
Anexo 3: Sistemas de Reservas



Autores: KWHotel

Fuente: http://i1-win.softpedia-static.com/screenshots/KWHotel_1.png

Fecha: 22 diciembre 2 015



[illegible]

Fecha: 22 diciembre 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 5: Lista de chequeo de habitaciones

 HOSTERIA CABALLO CAMPANA <small>ESTACION LA OLIVA 1508</small>		FORMATO										FORMATO HCC 002					
												REVISION	PAGE N°.				
		1										1/1					
HOSPEDAJE		LISTA DE CHEQUEO										HOSPEDAJE					
DIA		MES		AÑO													
HABITACIONES		Rosa	Agapito	Fuchoa	Botana	Roson	Esther	Graci	Clavel	Margar	Arturo	Pascual	Ale de	Camela	Joseli	Fantao	Roson
Correcto funcionamiento de:																	
Luzes y lamparas																	
Teléfono																	
Secador de cabello																	
Televisor																	
Agua caliente y fría																	
Habitacion																	
Cama																	
Trilladores																	
Mesas																	
Cuadros																	
Lámparas																	
Cierres y Cómodos																	
Espejos																	
Limpieza del Baño																	
Tina libre de sarro y pelos																	
Vidrio de la tina: libre manchas																	
Modero																	
Lavabo																	
Espejo																	
Pisos y Baldosas																	
Áreas Públicas																	
Comedores																	
Entrada Principal																	
Recepcion Lobby																	
Oficinas																	
Baños																	
Bodegas																	
Lavandería																	
OBSERVACIONES																	
FIRMA																	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Responsable  Recibe </div>																	

Autores: Priscila Saldaña

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 22 diciembre 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 6: Encuesta de satisfacción 1

Párrafo		FORMATO HCC 001	
FORMATO		REVISIÓN	PAGE Nº.
 HOSTERIA CABALLO CAMPANA HOSPEDAJE LA CRUZ 1992		1	1/1
ENCUESTA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	ENCUESTA	

Apreciamos su opinion y premiamos su participacion, con solo completar esta encuesta, usted intervendrá en un sorteo semestral por una noche en nuestra Suite de Lujo.

We appreciate your opinion and we reward your participation , fill this form and participate in a six month raffe for one night stay in our exclusive Deluxe Suite

Nombre /Name -----

Empresa / Company -----

Dirección / Address -----

☐ Particular / Home ☐ Empresa / Company

Ciudad / City ----- Pais / Country -----

Teléfono / Telephone ----- Fax / Fax -----

Correo electrónico / E – Mail -----

Hab. / Room -----

Autores: Priscila Saldaña

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 22 diciembre 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 7: Encuesta de satisfacción 2

Muchas gracias por elegir Hosteria Caballo Campana, apreciamos su visita y queremos saber que opina Ud. de nuestros servicios. Lo invitamos a completar este breve cuestionario, agradecemos que nos ayude a mejorar nuestro servicio día a día.

Thank you for choosing Hosteria Caballo Campana, we appreciate your visit and we would like to know your opinion about our services. We invite you to fill this brief questionnaire. Thank you for helping us to improve our service day by day

Recepción / Front Office	EXCELENTE EXCELLENT	MUY BUENO VERY GOOD	BUENO GOOD	REGULAR FAIR	MALO BAD
Reserva de Habitaciones / Room reservations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recepcionista / Front desk clerks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de información turística / Tourism information system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habitaciones / Rooms	DEFICIENTE POOR	MALO BAD	REGULAR FAIR	BUENO GOOD	MUY BUENO VERY GOOD
Aspecto General / General Appearance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de mucamas / housekeeping	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavandería y tintorería / Laundry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurantes & Salones / Restaurants	EXCELENTE EXCELLENT	MUY BUENO VERY GOOD	BUENO GOOD	REGULAR FAIR	MALO BAD
Aspecto General / General Appearance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Decoración / Decoration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente / Atmosphere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alimentos & Bebidas / Food & beverage	EXCELENTE EXCELLENT	MUY BUENO VERY GOOD	BUENO GOOD	REGULAR FAIR	MALO BAD
Presentación del plato / Food presentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de comida / Food quality	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variedad del menú / Menu variety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Como calificaría el servicio? ¿How would you rate de service?	DEFICIENTE POOR	MALO BAD	REGULAR FAIR	BUENO GOOD	MUY BUENO VERY GOOD
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Experimento algún problema durante su estadía? ¿Did you experience any problems with the hotel during this stay?				Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Describe los problemas que tuvo durante esta estadía / Please describe the problem(s) you experienced during this stay					

Autores: Priscila Saldaña

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 22 diciembre 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 8: Outputs de agua en el departamento de Alimentos & Bebidas

Alimentos & Bebidas					
	Inodoros	Urinarios	Lavamanos	Lavamanos push	Lavadores
	1	-	1	-	2
TOTAL	1	0	1	0	2

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 9: Outputs de agua en el departamento de Habitaciones

HABITACIONES					
	Inodoros	Urinarios	Lavamanos	Lavamanos push	Duchas
Cabañas					
Camelia	1	-	1	-	1
Jazmín	1	-	1	-	1
Ilusión	1	-	1	-	1
Fantasía	1	-	1	-	1
Simples					
Girasol	1	-	1	-	1
Clavel	1	-	1	-	1
Retama	1	-	1	-	1
Easterl	1	-	1	-	1
Dobles					
Agapantos	1	-	1	-	1
Pensamiento	1	-	1	-	1
Matrimoniales					
Rosa	1	-	1	-	1
Anturio	1	-	1	-	1
Suite					
Ave del Paraíso	1	-	1	-	1
Cuádruples					
Azucena	2	-	2	-	2
Margarita	2	-	2	-	2
TOTAL	17	0	17	0	17

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 10: Outputs de agua en el departamento de Recepción

RECEPCIÓN					
	Inodoros	Urinarios	Lavamanos	Lavamanos push	Lavadores
	1	-	1	-	-
TOTAL	1	0	1	0	0

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 11: Outputs de agua en el departamento de Restaurante & Salones

RESTAURANTE & SALONES					
	Inodoros	Urinarios	Lavamanos	Lavamanos push	Lavadores
Barabón	6	2	4	-	1
Terraza	-	-	-	-	-
Chozón	-	-	-	-	1
Eucaliptos	3	1	3	-	-
Establo	2	-	1	-	-
La Oliva	3	2	2	-	-
Piaffé	8	2	-	5	1
TOTAL	22	7	10	5	3

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 12: Total de iluminación artificial en el departamento de Alimentos & Bebidas

Alimentos & Bebidas						
	Focos ahorradores	Focos dicroicos	Tubos fluorescentes	Tragaluz	Proyector	Campana industrial
	2	-	8	-	-	-
TOTAL	2	0	8	0	0	0

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 13: Total de iluminación artificial en el departamento de Habitaciones

HABITACIONES						
	Focos ahorradores	Focos dicroicos	Tubos fluorescentes	Tragaluz	Proyector	Campana industrial
Cabañas						
Camelia	10	1	-	-	-	-
Jazmín	10	1	-	-	-	-
Ilusión	12	1	-	-	-	-
Fantasía	12	1	-	-	-	-
Simples						
Girasol	3	-	-	-	-	-
Clavel	3	-	-	-	-	-
Retama	6	-	-	-	-	-
Easterl	6	-	-	-	-	-
Dobles						
Agapantos	4	-	-	-	-	-
Pensamiento	4	-	-	-	-	-
Matrimoniales						
Rosa	5	1	-	-	-	-
Anturio	6	-	-	-	-	-
Suite						
Ave del Paraíso	12	2	-	-	-	-
Cuádruples						
Azucena	10	1	-	-	-	-
Margarita	5	-	-	-	-	-
Lavandería						
	2	-	-	-	-	-
TOTAL	110	8	-	-	-	-

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 14: Total de iluminación artificial en el departamento de Recepción

RECEPCIÓN						
	Focos ahorradores	Focos dicroicos	Tubos fluorescentes	Tragaluz	Proyector	Campana industrial
	10	4	-	2	-	-
TOTAL	10	4	0	2	0	0

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 15: Total de iluminación artificial en el departamento de Restaurante & Salones

RESTAURANTE & SALONES						
	Focos ahorradores	Focos dicroicos	Tubos fluorescentes	Tragaluz	Proyector	Campana industrial
Barabón	44	11	0	1	0	0
Terraza	10	-	2	2	-	-
Chozón	2	-	2	-	-	-
Eucaliptos	15	24	-	-	-	-
Establo	14	-	-	2	-	-
La Oliva	2	-	6	-	-	-
Piaffé	176	80	-	2	5	10
TOTAL	263	115	10	7	5	10

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 27 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 16: Entrevista 1. Antecedentes y generalidades a la Gerente de la Hostería Caballo Campana

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

ENTREVISTA PARA LA TESIS:

**“LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE: CASO DE ESTUDIO HOSTERÍA
CABALLO CAMPANA”**

La información es absolutamente confidencial y no involucra al entrevistado.

Encuestador: Francisco Quezada – Fernanda Ortega **Fecha:** _____

Objetivo

Conocer los antecedentes y generalidades del turismo sostenible para establecimientos de alojamiento

1. Sabe usted, ¿qué es la Rainforest Alliance?



Universidad de Cuenca

2. ¿Cuál es el número de caballos que poseen en la hostería?

3. ¿Ha realizado algún informe de sostenibilidad en base a su establecimiento?

4. ¿Conoce usted algún dato sobre el Solmáforo?

Muchas gracias por su colaboración

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Propia

Fecha: 27 agosto 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 17: Entrevista 2. Aspecto socio-cultural a la Gerente de la Hostería Caballo Campana

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

ENTREVISTA PARA LA TESIS:

“LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE: CASO DE ESTUDIO HOSTERÍA CABALLO CAMPANA”

La información es absolutamente confidencial y no involucra al entrevistado.

Encuestador: Francisco Quezada – Fernanda Ortega **Fecha:** _____

Objetivo

Determinar la actividad turística de carácter sostenible en el ámbito socio-cultural desarrollada por la Hostería Caballo Campana



Universidad de Cuenca

1. ¿La Hostería Caballo Campana realiza algún tipo de reunión con la comunidad o representante de la zona?

2. ¿Brinda a escuelas o centros educativos, charlas de seguridad e higiene?

3. ¿Cómo contribuye la empresa al desarrollo local de su comunidad?

4. ¿Qué actividades culturales proponen como parte del producto turístico?



Universidad de Cuenca

5. ¿La empresa cuenta con proveedores locales?

6. ¿La empresa cuenta con una política que fomente el respeto y contribución a la cultura local?

7. ¿Se ha realizado alguna vez pequeñas encuestas o sondeos de opinión desde comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo?

8. ¿La empresa ha apoyado a la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario?



Universidad de Cuenca

9. ¿La empresa ha Implementado programas de capacitación permanente del capital humano local?

10. ¿La empresa colabora con instituciones de ayuda a la comunidad, como hogares de ancianos y otros?

11. ¿La empresa cuenta con una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja?

12. ¿Qué tipo de materiales se utilizaron para la construcción de la hostería?



Universidad de Cuenca

13. ¿Qué tipos de tratamientos se aplican para los desechos sólidos y las aguas residuales provenientes de las actividades turísticas?

Muchas gracias por su colaboración

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Propia

Fecha: 17 diciembre 2 015



Universidad de Cuenca

Anexo 18: Entrevista 3. Aspecto socio-cultural a la Gerente de la Hostería Caballo Campana

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

ENTREVISTA PARA LA TESIS:

“LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE: CASO DE ESTUDIO HOSTERÍA CABALLO CAMPANA”

La información es absolutamente confidencial y no involucra al entrevistado.

Encuestador: Francisco Quezada – Fernanda Ortega **Fecha:** _____

Objetivo

Determinar la actividad turística de carácter sostenible en el ámbito socio-cultural desarrollada por la Hostería Caballo Campana

1. ¿La gente se siente atraída por la labor que realizan?



Universidad de Cuenca

2. ¿Dan empleo a gente cercana a la zona?

3. ¿Prestan sus instalaciones para el uso de la localidad?

4. ¿Cómo contribuye el servicio de Pampa mesa, brindado por la hostería, a la comunidad?

5. ¿Emprende usted acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio cultural de Cuenca?

6. ¿Brinda usted, al turista, información cultural sobre Cuenca?



Universidad de Cuenca

7. ¿Incentiva usted a los turistas a que practiquen un turismo responsable en los sitios patrimoniales y zonas protegidas?

8. ¿Impulsa el carácter geográfico del sitio, dando preferencia al uso de materiales locales?

9. ¿La empresa promueve actividades turísticas elaboradas de manera que protejan la herencia cultural del lugar?

10. ¿En su empresa, se promueve que productos culturales, tradicionales, artesanías y folklore sobrevivan y florezcan?



Universidad de Cuenca

11. ¿Motiva usted el crecimiento responsable del turismo con segmentos de mercado que aprecien, respeten y difundan los beneficios y atractivos de la localidad?

12. ¿Su empresa tiene convenios con empresas que sean sensibles a las necesidades ambientales, culturales y sociales?

13. ¿En la empresa se promueven formas de voluntariado corporativo?

14. ¿Tiene algún mecanismo para medir la satisfacción del turista durante su estadía?



Universidad de Cuenca

15. ¿Otorga a pasantes las facilidades para realizar estudios sobre el lugar donde se encuentra su actividad turística para enriquecer el conocimiento de la zona?

Muchas gracias por su colaboración

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Propia

Fecha: 22 enero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 19: Entrevista 4. Aspecto ambiental a la Gerente de la Hostería Caballo Campana

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

ENTREVISTA PARA LA TESIS:

**“LA GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE: CASO DE ESTUDIO HOSTERÍA
CABALLO CAMPANA”**

La información es absolutamente confidencial y no involucra al entrevistado.

Encuestador: Francisco Quezada – Fernanda Ortega

Fecha: _____

Objetivo

Analizar la actividad turística de carácter sostenible en el ámbito ambiental desarrollada por la Hostería Caballo Campana.



Universidad de Cuenca

1. ¿La empresa incluye políticas sobre energía eficiente, manejo de aguas y desechos?

2. ¿La empresa anuncia medidas de ahorro de recursos de manera que puedan educar y concientizar la conducta de los turistas durante su estadía?

3. En mi empresa se han identificado los posibles impactos ambientales negativos. ¿Cuáles son?

AGUA

4. En mi empresa se han implementado medidas para disminuir y utilizar eficientemente el consumo de agua.

- ☐ Si
- ☐ No



Universidad de Cuenca

5. Conoce usted, ¿cuál es el consumo de agua por departamentos de la
hostería?

☐ Si

☐ No

6. ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua existentes en el mercado?

☐ Si

☐ No

7. ¿Cómo es el funcionamiento del agua no potable para el salón Piaffé?



Universidad de Cuenca

8. ¿Cuál es la capacidad de almacenamiento del tanque de agua no potable?

9. Para el riego de jardines, ¿qué tipo de agua utiliza, y qué sistema?

(agua potable, agua lluvia, agua de lavandería, etc.) (aspersión, goteo, etc.)

ENERGIA

10. En mi empresa se han implementado formas de ahorro energético.

- ☐ Si
☐ No

RESIDUOS

11. ¿En el establecimiento tienen procesos para el tratamiento de las aguas negras?

- ☐ Si
☐ No



Universidad de Cuenca

12. ¿Tienen sistemas para la clasificación de los desechos?

☐ Si

☐ No

Muchas gracias por su colaboración

Autores: Francisco Quezada / Fernanda Ortega

Fuente: Hostería Caballo Campana

Fecha: 07 febrero 2 016



Universidad de Cuenca

Anexo 20: Diseño de Tesis

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERIA.

ESQUEMA PARA LA PRESENTACIÓN DE TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE “LICENCIADO EN HOTELERÍA”

1. TÍTULO DE LA TESIS

“La Gestión Turística Sostenible: Caso de estudio Hostería Caballo Campana”.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE Y CORREO ELECTRÓNICO

QUEZADA ARIAS MANUEL FRANCISCO (quezadamanuel87@gmail.com)

ORTEGA OCHOA MARIELA FERNANDA (fernandaortega2011@gmail.com)



Universidad de Cuenca

RESUMEN DEL DISEÑO DE TESIS

En la actualidad, gracias al arribo de turistas a un determinado destino se generan beneficios económicos para la comunidad local, pero de la misma forma si no existe un buen manejo de recursos producirá impactos negativos internos y externos.

Hoy en día el turista busca tener mayor contacto con la naturaleza debido a que les permite observar su diversidad, como también poner en práctica actividades recreativas o de aventura, por lo que las hosterías juegan un papel fundamental dentro de este campo ya que cuentan con espacios verdes y de esparcimiento para el disfrute de sus huéspedes.

La Gestión Sostenible además de analizar el funcionamiento operativo de cada una de las áreas, se encarga de que estos procesos sean manejados correctamente y no generar impactos negativos tanto para el establecimiento, la localidad y el consumidor.

Esta tesis se realizará en la “Hostería Caballo Campana”, resaltando que sus características son diferentes a las de un hotel de ciudad, cuya finalidad es conseguir que la empresa cumpla con los requisitos establecidos por la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, única entidad a cargo de la certificación para establecimientos Turísticos a través del Sello Smart Voyager Tierra y así en un futuro alcanzar incluirse a la lista de establecimientos de alojamiento con una operación de turismo sostenible fomentando así el desarrollo de la comunidad local.



Universidad de Cuenca

Previo a esto se efectuará un análisis para conocer si la misma cumple con los parámetros necesarios de sostenibilidad en los ámbitos empresarial, económico, socio-cultural y ambiental basado en la guía antes mencionada.

En el ámbito económico se rige a que la empresa debe seguir buenas prácticas empresariales para que el establecimiento prospere junto con los empleados internos, externos y su entorno como por ejemplo en su infraestructura.

En el ámbito ambiental se considera la conservación de recursos y áreas naturales para causar el mínimo impacto en la misma por la actividad hotelera, mientras que en el ámbito socio cultural se enfoca por la partición, protección y fortalecimiento de las comunidades y la cultura local.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la información obtenida en el Texto Guía de la asignatura “Prácticas de Sostenibilidad en Hotelería” de la Msc. Alexandra Galarza, “en el caso de Ecuador, la certificación en turismo sostenible está a cargo de la Organización no Gubernamental, ONG. Rainforest Alliance a través del sello Smart Voyager Tierra, que es una iniciativa privada, voluntaria y única que identifica a las empresas que manejan un modelo de sostenibilidad”.

De esta manera el sello Smart Voyager, considera criterios ambientales, económicos, sociales y de seguridad, que al ser aplicadas garantiza una disminución de llevar a cabo una mala operación turística.



Universidad de Cuenca

En el Ecuador existen 35 establecimientos de alojamiento que cuentan con la certificación Smart Voyager, según datos obtenidos del Texto Guía y de la página virtual de Conservación y Desarrollo, consiguiendo como resultado que la mayoría de empresas con certificación en la región Sierra, son un total de 20 establecimientos Certificados con Smart Voyager, recalcando que no hay ningún establecimiento de alojamiento en la provincia del Azuay que haya obtenido esta certificación, constatando la falta de conocimiento, motivación e interés sobre esta certificación que busca mejorar las buenas prácticas e inclusive obtener beneficios económicos.

Dentro del ámbito hotelero las certificaciones de buenas prácticas de sostenibilidad se han convertido en la base primordial para el desarrollo turístico, además que logran una mejor imagen corporativa, captando la atención de un nuevo segmento de mercado que día a día está más concientizado en el buen manejo de sus recursos, por lo que se vio la necesidad de aplicar la guía de Buenas Prácticas para la Hostería “Caballo Campana” en el cantón Cuenca, y de esta forma mejorar sus actividades turísticas bajo criterios de sostenibilidad.

Por citar un ejemplo de un establecimiento con certificación Smart Voyager, podemos mencionar a Yachana Lodge, ubicado en la provincia de Napo, Ecuador, donde el personal que trabaja ahí son 100% personas de la comunidad, y esto ha beneficiado mucho a la economía de las personas y contribuye a mejorar su calidad de vida. Además, uno de los puntos más importantes dentro de la comunidad es la educación; Por tal motivo en el año 2005 la fundación Yachana Lodge decide contribuir a erradicar esta situación a través de la Escuela Superior Técnica Yachana, donde el objetivo es enseñarles a promover la conservación de la biodiversidad de la amazonia mediante el aprendizaje de



Universidad de Cuenca

técnicas sostenibles en el uso de recursos naturales, además de garantizar sus posibilidades de empleo.

4. MARCO TEÓRICO

El turismo es el factor principal para que exista una actividad dinámica hotelera por ello se debe mencionar que según:

La Organización Mundial de Turismo, OMT: El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (OMT, 1).

Este fragmento, nos refiere en forma práctica y directa a la bella y dinámica actividad que suelen realizar los seres humanos en diversas aventuras para nuevos conocimientos de la naturaleza, de patrimonios culturales y naturales. La misma OMT, da sus guías sociales, económicas y productivas enaltecendo al turismo mundial.

Las Buenas Prácticas es la parte medular para que se dé un turismo sostenible, es una serie de acciones que de hecho lo practicamos en nuestra vida diaria inconsciente o conscientemente, aunque no lo definamos como tal, según:

Rainforest Alliance, La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible: Las Buenas Prácticas buscan ser una herramienta que facilite a las empresas comunitarias y los pequeños y medianos empresarios, adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible (Rainforest Alliance, 1).



Universidad de Cuenca

Frente a la definición de buenas prácticas para un turismo sostenible, como estudiantes de Hotelería nos parece una autentica guía turística, por cuanto menciona el refuerzo de las buenas prácticas; ya que corresponden al cultivo de valores, en todo proceso turístico, por ejemplo: amabilidad, confianza, humanidad, bondad en las acciones y sobre todo el respeto y conciencia con el medio ambiente, empresarial y cultural, para de esta manera mantener el mismo.

El turismo sostenible es un instrumento indispensable para una buena gestión y operación dentro del ámbito hotelero por lo que es necesario recalcar que según:

La Organización Mundial del Turismo: El turismo sostenible satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos, de modo que lo económico, social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas, a la vez que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida (1).

Nos parece magnificas, las guías que nos da la OMT para que lo practiquen empresarios y comunidades para un bienestar social, económico y estético; por cuanto son fundamentales en la conservación biológica, cultural, natural y patrimonial. Pues, todos los seres humanos que visitan constantemente lugares atractivos, propios para el turismo, deben mantener fe y confianza inquebrantables, que beneficien constantemente al turismo.

La certificación Internacional según nos indica:

La Universidad Militar Nueva Granada: Las Certificaciones Internacionales son un elemento que respalda los conocimientos y habilidades tecnológicas, en los programas de productividad, desarrollo y creación de contenido más utilizados y reconocidos a nivel internacional. Estar certificado ayuda a cumplir con los requerimientos de personal



Universidad de Cuenca

calificado y experto en los programas de productividad, desarrollo y creación de contenido más utilizados y reconocidos a nivel internacional para el competitivo mercado laboral (La Universidad Militar Nueva Granada, 1).

Exponemos que las certificaciones internacionales son un respaldo científico del turismo, que sirven de iluminación para todo proceso turístico en cualquiera de las latitudes del planeta; los mismo que sirven de guías aceptables en los roles sociales, económicos y ambientales, en nuestra era de contaminación atmosférica.

Así como también es importante señalar que el desarrollo sostenible es según La Organización Mundial del Turismo: “El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (OMT, 1).

Yendo a la practico y real, para que se instaure un turismo sostenible es necesario, satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, es decir, en el entorno en el cual se asienta esta producción turística sin afectar al futuro de esas comunidades.

De lo expresado anteriormente se puede inferir que el desarrollo y turismo sostenible es un elemento significativo para el éxito de un establecimiento hotelero, ya que conjuga dos tipos de necesidades imprescindibles en el ámbito individual, al hablar de una persona y en el ámbito global de generaciones, al considerar estos ámbitos se siguen lineamientos establecidos por la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible orientada básicamente en 3 entornos, los cuales son empresarial, socio-cultural y ambiental para así, conseguir un uso



Universidad de Cuenca

óptimo de los recursos, que son un factor esencial para un buen desarrollo de gestión y operación dentro de un establecimiento hotelero.

Se busca conseguir que todos los establecimientos hoteleros de la ciudad sigan este modelo de aplicación de la guía para la práctica de un turismo sostenible en el Azuay.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

- Diagnosticar la situación Turística Sostenible de la Hostería Caballo Campana.

5.2. Objetivos específicos

- Analizar si la actividad turística desarrollada por la Hostería Caballo Campana es de carácter sostenible en el ámbito empresarial y económico.
- Determinar si la actividad turística desarrollada por la Hostería Caballo Campana es de carácter sostenible en el ámbito socio-cultural.
- Comprobar si la actividad turística desarrollada por la Hostería Caballo Campana es de carácter sostenible en el ámbito ambiental.



Universidad de Cuenca

6. HIPÓTESIS

- La Hostería Caballo Campana tiene una estructura familiar y no se maneja con estándares sostenibles en el área de alojamiento.
- La Hostería Caballo Campana no cuenta con un modelo sostenible en el ámbito empresarial ni económico.
- La Hostería Caballo Campana no cuenta con un modelo sostenible en el ámbito socio-cultural.
- La Hostería Caballo Campana no cuenta con un modelo sostenible en el ámbito ambiental.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente tesis y el logro de los objetivos específicos, la metodología de investigación que se llevará a cabo será fundamentada en una investigación cualitativa de campo que nos permitirá la observación directa del establecimiento que es base de estudio, así como también se utilizará la metodología cuantitativa por lo que emplearemos entrevistas y encuestas a los propietarios de la hostería, al personal que labora en la misma y también a sus clientes.

De la misma manera, realizaremos investigaciones de tipo bibliográfica en las siguientes fuentes de información:

- Bibliotecas de la ciudad de Cuenca.
- Textos o artículos relacionados con la hotelería y la sostenibilidad.
- Libros físicos o virtuales a fines del turismo sostenible.



Universidad de Cuenca

Puntualmente nos basaremos en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible propuesto por Rainforest Alliance en su versión del año 2 005, debido a que es una herramienta vital que proporciona la adopción de parámetros concretos que ayudan a encaminar sus operaciones hacia un manejo sostenible.



Universidad de Cuenca

8. BIBLIOGRAFÍA

8.1. Bibliografía Impresa

Astudillo, Jessica. *Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para el Hotel Royal Decameron en Mompiche, provincia de Esmeraldas en Ecuador*. Cuenca, S. ed., 2 012.

Casasola, Luis. *Turismo y Ambiente*. México, Editorial Trillas, 2 011.

Díaz, Flora Metal. *Política Turística: La competitividad y sostenibilidad de los destinos*. Barcelona, Tirant lo Blanch, 2 006.

Guevara, Alfredo Ascanio. *Turismo Sustentable*. México, Editorial Trillas, 2 009.

Jiménez Bulla, Luis Hernando. *Ecoturismo Oferta y desarrollo sistémico regional*. Colombia, Ecoe Ediciones, 2 010.

Ministerio de Turismo. *Ecuador el camino de la energía sustentable para todos*. Ecuador, Imprenta Don Bosco & CSP, 2 012.

Molina, Sergio. *Turismo y Ecología*. México, Editorial Trillas, 2 009.

Sandoval S, Ewaldo R. *Ecoturismo Operación técnica y gestión ambiental*. México, Editorial Trillas, 2 006.

Torre, Francisco de la. *Administración Hotelera 2 Alimentos y Bebidas*. México, Editorial Trillas, 2 012.

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica. Guía para estudiantes y maestros*. Quito, Corporación Editora Nacional, 2 003.



Universidad de Cuenca

8.2. Bibliografía Digital

Abellán, Aurelio Cebrián. *Turismo cultural y desarrollo sostenible*. Internet.
<https://books.google.com.ec/books?id=GrgdTYpkKfQC&printsec=frontcover&dq=turismo+sostenible&hl=en&sa=X&ei=CqeeVZDiB8qINrylt7AK&ved=0CC0Q6AEwAw#v=onepage&q=turismo%20sostenible&f=false>.

Acceso: 07 julio 2 015.

Hacienda Caballo Campana. Internet. <http://www.caballocampana.com>. Acceso: 8 julio 2 015.

Heras Pérez, Mónica De Las. *Manual del Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Internet.
http://books.google.com.ec/books?id=31GP0yv3pTkC&printsec=frontcover&dq=manual+de+turismo+sostenible&hl=es&ei=eGvhTN7AB8qs8AaCqayaDw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=. Acceso: 07 julio 2 015.

Meyer Krumholz, Daniel. *Turismo y desarrollo sostenible*. Internet.
<https://books.google.com.ec/books?id=kBW7AAAAIAAJ&q=turismo+sostenible&dq=turismo+sostenible&hl=en&sa=X&ei=CqeeVZDiB8qINrylt7AK&ved=0CEMQ6AEwBg>. Acceso: 07 julio 2 015.

Ministerio de Turismo del Ecuador. *Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible en Ecuador hacia el año 2020*. Internet.
<https://books.google.com.ec/books?id=ZnsnAQAAIAAJ&q=turismo+sostenible+hosterias&dq=turismo+sostenible+hosterias&hl=en&sa=X&ei=eq6eVZWvC4mqNvCXpagM&ved=0CCcQ6AEwAA>. Acceso: 8 julio 2 015.



Universidad de Cuenca

Organización Mundial de Turismo OMT. *Definición de turismo*. Internet.
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

Acceso: 9 julio 2 015.

Rainforest Alliance. *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible*. Internet.
www.rainforest-alliance. Acceso: 8 julio 2 015.

Ruiz Ballesteros, Esteban. Solís Carrión, Doris. *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Internet.
<https://books.google.com.ec/books?id=7YCV1rBUxx0C&pg=PA40&dq=buenas+practicas+de+turismo+sostenible&hl=en&sa=X&ei=LbCeVeLJPN DvvggT1zZegCw&ved=0CDoQ6AEwBA#v=onepage&q=buenas%20practicas%20de%20turismo%20sostenible&f=false>. Acceso: 8 julio 2 015.



Universidad de Cuenca

9. RECURSOS HUMANOS

Recursos humanos necesarios para realizar el diagnóstico de la Gestión Turística Sostenible en la Hostería Caballo Campana.

Recurso	Dedicación	Valor Total
Director (a)	4 horas / semana / 12 meses	480
Estudiante	20 horas semana / 12 meses	4.800
	Total	5.280



Universidad de Cuenca

10.RECURSOS MATERIALES

Recursos materiales necesarios para realizar el diagnóstico de la Gestión Turística Sostenible en la Hostería Caballo Campana.

Cantidad	Rubro	Valor Total
	Equipos	
2 unidades	Computadoras	800
1 unidad	Cámara de fotos	150
2 unidades	Celulares	300
	Materiales y Suministros	
4 unidades	Cuadernos	4
4 unidades	Esferos	1
1 unidad	Memory flash	10
600	Impresiones	30
1	Empastado	25
	Viáticos	

159

Fernanda Ortega O. – Francisco Quezada A.



Universidad de Cuenca

	Alimentación	100
	Transporte	50
	Total	1.470



Universidad de Cuenca

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de actividades para realizar el diagnóstico de la Gestión Turística Sostenible en la Hostería Caballo Campana. Periodo: Julio 2015, Junio 2016.

Actividades	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del diseño de investigación	x											
2. Recolección y organización de la información		x	x	x	x	x	x					
3. Discusión y análisis de la información					x	x	x					
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							x	x				
5. Redacción del trabajo								x	x	x		
6. Revisión final										x	x	
7. Impresión y anillado del trabajo												x



Universidad de Cuenca

12.PRESUPUESTO

Presupuesto para realizar el diagnóstico de la Gestión Turística Sostenible en la Hostería Caballo Campana.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
Recursos Humanos			
Director (a)			480
Francisco Quezada			2.400
Fernanda Ortega			2.400
Gastos de Movilización			
Transporte			50
Viáticos y subsistencias			100
Gastos de la investigación			
Cuadernos y Esferos			4
Memory flash			10
Impresiones			30
Empastado			25
Equipos, laboratorios y maquinaria			



Universidad de Cuenca

Computador			800
Cámara			150
Celulares			300
Otros			50
Total			6.799



Universidad de Cuenca

13.ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO I

1. Antecedentes y generalidades del Turismo Sostenible para establecimientos de alojamiento

1.1. Conceptos Básicos

1.2. Antecedentes del Turismo Sostenible

1.3. Turismo Sostenible en el Ecuador

1.3.1. Certificación Smart Voyager Tierra

1.4. Turismo Sostenible en el cantón Cuenca

1.5. Antecedentes generales de la Hostería Caballo Campana

1.5.1. Antecedentes

1.5.2. Características y servicios

1.5.3. Cultura organizacional

1.5.4. Estructura organizacional



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO II

2. Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, aspecto Empresarial en la Hostería Caballo Campana

- 2.1. Gestión de la sostenibilidad
- 2.2. Administración y Dirección
- 2.3. Gestión de Recursos Humanos
 - 2.3.1. Manuales y procedimientos
 - 2.3.2. Capacitación de personal
 - 2.3.3. Evaluación de desempeño
- 2.4. Gestión Financiera y Contable
- 2.5. Gestión de seguridad
- 2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo
 - 2.6.1. Comunicación

CAPÍTULO III

3. Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, aspecto Socio-Cultural en la Hostería Caballo Campana

- 3.1. Contribución al desarrollo local de la comunidad
- 3.2. Respeto a las culturas y poblaciones locales
- 3.3. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural de la ciudad de Cuenca
- 3.4. Actividades culturales como parte del producto turístico



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO IV

4. Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, aspecto Ambiental en la Hostería Caballo Campana

- 4.1. Manejo del recurso Agua
- 4.2. Manejo del recurso Energía
- 4.3. Biodiversidad interna
- 4.4. Contaminación
- 4.5. Manejo de los desechos
- 4.6. Educación ambiental

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos