

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Aplicación de Prácticas Sostenibles según la norma Smart Voyager Express para el alojamiento El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador

Línea de investigación: Sostenibilidad en el ámbito turístico y de la Hospitalidad

Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de Licenciado
en Hospitalidad y Hotelería

Autores:

Jessenia Mishell Buñay Buñay

Luis Ramiro Figueroa Rodríguez

Director:

Marcela Alexandra Galarza Torres

ORCID:  0000-0002-58496059

Cuenca - Ecuador

2024-06-04

Resumen

La industria de hotelería y el turismo tienen una conexión directa con la sostenibilidad, pues son los responsables del uso de los servicios que utilizan los turistas. En caso de existir una mala planificación en sus actividades, estas podrían contribuir al daño ambiental, sobre todo en alojamientos inmersos en la naturaleza. Este trabajo de titulación evaluará la situación actual de El Prado Glamping y su relación con la sostenibilidad, analizando su impacto ambiental en la comunidad del Tablón en Saraguro, Loja. Para llevar a cabo este trabajo, se realiza un diagnóstico de la situación sostenible mediante las matrices PESTEL y FODA. Además, se utilizará como referencia a la Norma Smart Voyager Express, evaluando los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental. En base al análisis, se realizaron varias propuestas de mejora para cada uno de los ámbitos, los cuales beneficiarán al Glamping, la comunidad y la economía local. Una vez el Glamping decida implementar estas propuestas, se convertirá en un referente para el resto de alojamientos en la provincia. Se espera también optimizar sus recursos a través de la gestión sostenible adecuada, mejorando sus servicios y elevando su calidad.

Palabras clave: Saraguro, Smart Voyager Express, agroturismo, Glamping, sostenibilidad



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor. Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

The hotel and tourism industry have a direct connection with sustainability, as they are responsible for the use of the services used by tourists. In case of poor planning in their activities, they could contribute to environmental damage, especially in accommodations immersed in nature. This titling work will evaluate the current situation of El Prado Glamping and its relationship with sustainability, analyzing its environmental impact on the community of El Tablón in Saraguro, Loja. To carry out this work, a diagnosis of the sustainable situation is carried out using the PESTEL and

SWOT matrices. In addition, it will be used as a reference to the Smart Voyager Express Standard, evaluating the business, socio-cultural and environmental spheres. Based on the analysis, several proposals for improvement will be made for each of the areas, which will benefit glamping, the community and the local economy. Once glamping decides to implement these proposals, it will become a benchmark for the rest of the accommodations in the province. It is also expected to optimize its resources through appropriate sustainable management, improving its services and raising its quality.

Keywords: Saraguro, Smart Voyager Express, agrotourism, glamping, sustainability



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

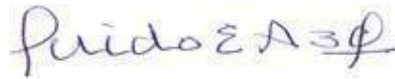
Voyager Express para el alojamiento El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador”

Autores: Jessenia Mishell Buñay Buñay - Luis Ramiro Figueroa Rodríguez

Directora: Dra. Alexandra Galarza Torres - CI: 1802070175

Certificado de Precisión FCH-TR-LicHyH-439

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 5 de junio de 2024 Elaborado por:

GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y/o estudiante/s.

Índice de contenido

Resumen	2
Abstract	3
Dedicatorias	16
Agradecimientos	18
Introducción	20
CAPÍTULO 1	21
Características Generales del establecimiento El Prado Glamping	21
Introducción	21
1.1 Datos generales de Prado Glamping	22
1.1.1 Antecedentes	22
1.1.2 Público objetivo	23
1.1.3 Razón social	23
1.1.4 Historia	23
1.1.5 Ubicación	25
1.1.6 Misión	25
1.1.7 Visión	26
1.2 Servicios e Instalaciones	26
1.2.1 Instalaciones de las Cabañas	26
1.2.2 Recepción	29
1.2.3 Habitaciones y tarifas	30
1.2.4 Administración del hotel	34
1.2.5 Alimentación	34
1.2.6 Cultivos Agrícolas	36
1.2.7 Bienes Ganaderos	37
1.3 Atractivos Turísticos	41
1.3.1 Atractivos Naturales	41
CAPÍTULO 2	44

Introducción	44
2.1 Diagnóstico de la situación actual	45
2.1.1 Aplicación de herramientas de estudio	45
2.1.2 Análisis PESTEL	45
2.1.3 Análisis de Factores Políticos	47
2.1.4 Análisis de Factores Económicos	47
2.1.5 Análisis de Factores Socioculturales	51
2.1.6 Análisis de Factores Tecnológicos	53
2.1.7 Análisis de Factores Ecológicos	54
2.1.8 Análisis de Factores Legales	57
2.1.9 Análisis FODA	58
2.1.10 Metodología de Análisis FODA	58
2.1.11 Análisis interno (Fortalezas y Debilidades)	59
2.2 Norma Smart Voyager	63
2.2.1 Antecedentes	63
2.2.2 Uso de la Norma	63
2.2.3 Dimensiones de estudio de la norma	64
2.3 Proceso de desarrollo de la Norma Smart Voyager Express por departamentos	66
2.3.1.1 Gestión de Sostenibilidad	68
2.3.1.2 Políticas de Sostenibilidad	68
2.3.1.3 Políticas Empresariales	69
2.3.2 Gestión de Calidad	71
2.3.2.1 Procesos y Procedimientos	71
2.3.2.2 Administración y Dirección	71
2.3.2.3 Suministros y Proveedores	72
2.3.3 Gestión de Recursos Humanos	73
2.3.3.1 Capacitación del Personal	73
2.3.3.2 Evaluación del desempeño	74
2.3.4 Gestión de Seguridad	75

2.3.4.1 Seguridad y mantenimiento de herramientas y equipos	75
2.3.5 Cuadro Resumen de Valoración de acuerdo a la Normas Smart Voyager en el Ámbito Empresarial	76
2.3.6 Ámbito Sociocultural	79
2.3.6.1 Contribución del Glamping al desarrollo local	79
2.3.6.1 Desarrollo de la comunidad	80
2.3.6.2 Cultura y población local	80
2.3.6.3 Actividades culturales como producto turístico	81
2.3.7 Cuadro Resumen de Valoración de acuerdo a la Normas Smart Voyager en el Ámbito Sociocultural	83
2.3.8 Ámbito Ambiental	86
2.3.8.1 Recurso Agua	86
2.3.8.2 Prevención y mantenimiento	86
2.3.8.4 Recurso Energía	88
2.3.8.5 Biodiversidad del entorno	90
2.3.8.6 Manejo de desechos	91
2.3.9 Cuadro Resumen de Valoración de acuerdo a la Normas Smart Voyager en el Ámbito Ambiental	92
2.4 Criterios e indicadores de acuerdo a la Norma Smart Voyager Express	96
2.4.1 Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager Express para El Prado Glamping	96
CAPÍTULO 3	115
Propuestas Sostenibles según la norma Smart Voyager Express	115
Introducción	115
3.1 Socialización de resultados	116
3.1.1 Resultados por parte de El Prado Glamping	116
3.1.2 Puntos a tratar con El Prado Glamping	116
3.1.3 Implementación de plan de acción en El Prado Glamping	117
3.2 Validación de propuestas sostenibles para El Prado Glamping	121
3.2.1 Propuesta Validada	123

Conclusiones	127
Recomendaciones	129
Referencias	131
Anexos	134
Anexo A	134
<i>Permiso Anual de Funcionamiento</i>	134
Anexo B	135
<i>Permiso de Funcionamiento por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Saraguro</i>	
.	135
Anexo C	135
<i>Certificado de registro por el Ministerio de Turismo</i>	135
Anexo D	136
<i>Facturas del consumo de Luz</i>	136
Anexo E	136
<i>Certificado del personal que trabaja con El Prado Glamping</i>	136
Anexo F	137
<i>Rótulos para identificar las zonas del Glamping</i>	137
Anexo G	138
<i>Rótulos informativos en las áreas de las cabañas</i>	138
Anexo H	139
<i>Calefón / Bomba de agua</i>	139
Anexo I	139
<i>Luces led / Luces solares</i>	139
Anexo J	140
<i>Zona de picnic</i>	140
Anexo K	140
<i>Área de lavandería</i>	140

Anexo L	141
<i>Áreas recreativas</i>	141
Anexo M	142
<i>Amenities / Lencería</i>	142
Anexo N	143
<i>Animales del Glamping</i>	143
Anexo O	144
<i>Evidencias de las visitas al glamping</i>	144
Anexo P	145
<i>Instalaciones de la cabaña Alpina</i>	145
Anexo Q	146
<i>Instalaciones Nave Espacial</i>	146
Anexo R	147
<i>Manual de Procesos de El Prado Glamping</i>	147
Anexo S	150
<i>Certificados obtenidos para El Prado Glamping</i>	150
Anexo T	153
<i>Socialización de resultados</i>	153

Índice de tablas

Tabla 1. Servicios Generales de El Prado Glamping	27
Tabla 2. Tarifas de El Prado Glamping	31
Tabla 3. Paquetes Ofertados por El Prado Glamping	33
Tabla 4. Desayunos por El Prado Glamping	35
Tabla 5. Cena por El Prado Glamping	35
Tabla 6. Postres y Piqueos por EL Prado Glamping	36
Tabla 7. Bebidas ofertadas por El Prado Glamping	36
Tabla 8. Atractivos Naturales	42
Tabla 9. Llegada de Turistas Extranjeros	49
Tabla 10. Ingresos por cada Feriado	50
Tabla 11. Puntuación FODA	59
Tabla 12. Descripción de las Fortalezas y Debilidades	60
Tabla 13. Descripción de las Oportunidades y Amenazas	61
Tabla 14. Resumen FODA	62
Tabla 15. Proveedores de El Prado Glamping	72
Tabla 16. El Prado Glamping Ámbito Empresarial	77
Tabla 17. El Prado Glamping Ámbito Sociocultural	84
Tabla 18. Consumo de Energía	89
Tabla 19. El Prado Glamping Ámbito Ambiental	93
Tabla 20. Valoración Norma Smart Voyager Express	96
Tabla 21. Dimensión Lineamientos Estratégicos	97
Tabla 22. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	99
Tabla 23. Dimensión Seguridad	103
Tabla 24. Dimensión Desarrollo Socioeconómico	106
Tabla 25. Dimensión Calidad del Servicio	108
Tabla 26. Plan de Acción "El Prado Glamping"	117

Índice de Ilustraciones

Ilustración 2 "Ubicación de Prado Glamping"	23
Ilustración 3 "Cabaña Alpina"	26
Ilustración 4 " Nave Espacial"	27
Ilustración 5 "Área de recepción"	28
Ilustración 6 "Tarjeta de Registro para huéspedes"	28
Ilustración 7 "Ganado Maduro de El Prado Glamping"	36
Ilustración 8 "Terneros de El Prado Glamping"	37
Ilustración 9 "Zona de Extracción y control de leche"	38
Ilustración 10 "Actividades de Agroturismo con conejos"	39
Ilustración 11 "Actividades de Agroturismo con terneros"	38
Ilustración 12 "Actividades de Agroturismo con caballos"	40
Ilustración 13 "Piscina para pesca deportiva"	42
Ilustración 14 "Logo Smart Voyager Express"	63
Ilustración 15 "Capacitación MINTUR"	75
Ilustración 16 "Celebración Religiosa"	83
Ilustración 17 "Alfarería turística"	84
Ilustración 18 "Realización de cerámicas"	85
Ilustración 19 "Reservorio de agua"	90
Ilustración 20 "Zona de ordeño"	90
Ilustración 21 "Foco solar"	91
Ilustración 22 "Lampara solar"	92
Ilustración 23 "Bosque de pinos"	94
Ilustración 24 "Áreas verdes"	94

Índice de figuras

Figura 1 "Gasto turístico nacional o interno"	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2 "Número de personas por provincia en Ecuador"	50
Figura 3 "Evaluación del Factor de Emisión para inventarios de gases de efecto invernadero y/o cálculo de la huella de carbono"	56

Dedicatorias

Esta tesis está dedicada con todo mi cariño:

A mi amada familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi mayor fortaleza en cada uno de los momentos difíciles durante mi carrera, por confiar en mí a pesar de las malas decisiones y brindarme las más cálidas sonrisas en cada uno de mis logros.

A mis fieles compañeros peludos, esta tesis está dedicada con todo mi amor a ustedes, que han sido testigos silenciosos de largas noches de desvelo, de momentos de frustración y también de alegrías. En más de una ocasión sus miradas tiernas, sus ronroneos han sido el bálsamo perfecto para aliviar el estrés y la tensión. Pues han sido ustedes quienes me han enseñado el verdadero significado del amor incondicional y la lealtad.

A mis primas y primos, por mantenerme con los pies sobre la tierra cuando mi mente se perdía entre libros, datos y teorías, por no dejarme sola y ayudarme en mis colapsos, por ser ese soporte incondicional.

Y a mí misma, por no rendirme a pesar de lo mal que podía estar mi vida, por la determinación, dedicación y por demostrarme que soy capaz de superar cualquier obstáculo. Este logro es el fruto de mi esfuerzo.

Jessenia Mishell Buñay Buñay

Esta tesis va dedicada a:

A mi hermano, por ser siempre mi apoyo, mi ejemplo a superar, mi confidente en momentos difíciles y siempre poder contar con él, siempre será mi ejemplo a seguir en cada paso que demos.

A mi Mamá, por siempre aguantarme en mis errores y guiarme en momentos cuando ya me derrumbaba, con sus consejos, amor y cariño incondicional, y por ser la mejor madre del mundo.

A mi Padre que, a pesar de la distancia, nunca dejó de apoyarme y estar en momentos cuando lo necesitaba, y a pesar de las situaciones difíciles, siempre ha estado pendiente de nuestra familia.

A mis amigos, por ser una segunda familia fuera de mi hogar, porque a pesar de todas las locuras que hicimos, de alguna u otra manera, me apoyaron y les apoyé para seguir en este camino universitario, y siempre los guardaré en bonitos recuerdos.

Luis Ramiro Figueroa Rodríguez

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi tutora de tesis, la Dra. Alexandra Galarza, una gran persona que cuenta con mucha experiencia, por confiar en este proyecto. Mis más sinceros agradecimientos por su dedicación y responsabilidad, durante todos estos meses, y sobre todo por su paciencia.

A mi madre, por no darse por vencida conmigo y apoyarme a seguir con la carrera, por ser un pilar fundamental en todo momento, por consolarme cuando no podía más con el estrés, por despertarme todas las mañanas. Gracias por creer en mí y alentarme a alcanzar mis sueños.

A mi hermana, por secar mis lágrimas en varias ocasiones y darme ánimos con cada una de sus ocurrencias, por siempre ver el lado bueno de las cosas y darme esperanzas por más difícil que fuera la situación, por llevarme golosinas y regalos que me alegraban el día.

A mi tía, por siempre estar pendiente de mí, por quitarme algunas responsabilidades con tal de darme el tiempo necesario para realizar este trabajo, por motivarme con sus palabras y soportar mi mal genio cuando algo me frustraba.

Por último, a mi compañero de tesis Luis, por emprender conmigo este desafío, por su compromiso, dedicación y por soportar mis berrinches y dramas. Juntos logramos lo que parecía imposible.

Jessenia Mishell Buñay Buñay

Quiero agradecer a la Dra. Alexandra Galarza, mi tutora de tesis. Deseo expresarle mis agradecimientos, por ser una increíble persona y profesora, por su paciencia, orientación y supervisión en este trabajo de titulación.

A mi hermano, por estar siempre acompañándome con sus consejos y guiándome a través de mi vida universitaria.

A mis Padres, por ser los mejores y siempre poder contar con ellos en los momentos que los necesitaba.

También quiero agradecer a mis amigos por ser un apoyo incondicional y sacarme de situaciones de frustración con nuestras locuras. En especial a Mateo Flores, que desde el año 2012 nos conocemos y siempre hemos estado para apoyarnos, y poder compartir la experiencia de ser representantes estudiantiles en la facultad.

No me puedo olvidar de mis amigos: Mafer Sigsig, David Lliguin, Mishelle Hurtado, Fernanda Orellana, Fernanda Baculima y Pablo Navarro, por convertirnos en amigos desde el primer día de la universidad, y poder contar con tantas historias para tenerlos en mis recuerdos.

Y por último y no menos importante a mi compañera de tesis Jesenia, por estar conmigo en esta etapa que fue difícil y cansada para los dos, y siempre aguantarme en todo este trayecto.

Luis Ramiro Figueroa Rodríguez

Introducción

Actualmente el Glamping emerge como modelo de turismo alternativo, también se registra como tendencia favorita desde 2020 (Seong, 2019). Por esto, según Arboleda. et al, (2021) lo describen como una tendencia turística reciente o un nuevo tipo de producto turístico que permite a los usuarios escapar de sus lugares habituales de alojamiento, este turismo se transforma entrelazando la aventura de la naturaleza en lujo y el alojamiento al aire libre, para brindar mayor comodidad.

Por otro lado, las normas Smart Voyager son un conjunto de lineamientos diseñados para promover un turismo sostenible y responsable. Estas normas fomentan prácticas respetuosas con el medio ambiente, la cultura local y el desarrollo económico de las comunidades anfitrionas. Entre sus objetivos se encuentran minimizar el impacto ambiental, sensibilizar a las personas sobre el cuidado del ambiente, y fortalecer la economía local mediante la contratación de mano de obra y adquisición de productos locales.

Ahora bien, el agroturismo es una modalidad turística que combina las actividades agropecuarias con el alojamiento y la prestación de servicios complementarios, como la gastronomía, el ecoturismo y las actividades recreativas. Esta forma de turismo permite a los visitantes experimentar de primera mano las tareas y la vida en el campo, aprendiendo sobre la producción agrícola o ganadera, además de disfrutar de la tranquilidad del entorno rural y participar en actividades al aire libre.

CAPÍTULO 1

Características Generales del establecimiento El Prado Glamping

Introducción

En el presente capítulo se permitirá conocer las características generales de El Prado Glamping ubicado en la ciudad de Saraguro. Como primer punto, se pretende describir los datos del establecimiento tales como: antecedentes, público objetivo, y ubicación geográfica, luego se presenta una reseña histórica, la cual expondrá datos como de qué forma fue adquirida la hacienda el Prado, hasta convertirse en lo que actualmente conocemos como El Prado Glamping. Se indicará de dónde nace esta idea para crear un nuevo tipo de hospedaje, además es importante revelar los servicios que ofrece el establecimiento, el tipo de instalaciones que posee, cabañas, tarifas, áreas y paquetes de estadía, así se conocerán los atractivos turísticos principales, que los huéspedes podrán visitar durante su estadía.

Es importante también dar a conocer la misión y visión que el establecimiento tiene; ya que en estos puntos se evidencia su compromiso con la calidad del servicio que brindan, enfocándose en la satisfacción del cliente desde el primer momento de la interacción con el personal.

En cuanto a cultivos agrícolas y bienes ganaderos se analizará a detalle, por su innovación e influencia en el ámbito ambiental. Desde sus inicios el Glamping ha buscado construir una imagen sostenible a través de todo lo que puede ofrecerle la hacienda, rigiéndose en estándares de compromiso ambiental y sostenibilidad. Por último, se debe destacar que el Glamping busca brindar una experiencia única con la naturaleza y la cultura del lugar, con una perspectiva más amigable con el medio ambiente.

1.1 Datos generales de Prado Glamping

1.1.1 Antecedentes

La hacienda El Prado se encuentra ubicada a 8 kilómetros de la entrada al cantón Oña, la carretera desde Cuenca hacia la hacienda es de primer orden. Cuenta con 90 hectáreas, de las cuales alrededor de 45 son productivas; su principal fuente de ingresos proviene de las actividades ganaderas como la venta de leche (Oña, 2019). Al mismo tiempo, al contar con una cantidad considerable de terreno, Ochoa y Yamunaqué (2019) posee gran variedad de recursos naturales como: bosques, lagos naturales y artificiales, además de actividades productivas como piscinas de pesca, ganado vacuno, cultivo de distintos tubérculos y hortalizas.

La mayoría de los alimentos que se ofrecen en el establecimiento son producidos con materia prima orgánica que se adquiere de los cultivos y animales de crianza de la hacienda. De igual manera se ofrecen algunas actividades agroturísticas con ayuda de los moradores de la zona, para posicionar al establecimiento entre los mejores del cantón.



Ilustración 1 "El Prado Glamping

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2024

El Prado Glamping es inaugurado por Mayra Fernanda Ochoa el 27 de agosto del 2022, empezando con un tipo de cabaña que lleva por nombre Cabaña Alpina (CA) con una capacidad para cuatro personas, la cual causó mucha curiosidad y gran acogida para las personas que buscaban nuevas experiencias al alojarse en medio de la naturaleza; posteriormente la propietaria crea un segundo tipo de cabaña de nombre Nave Espacial (NE) con una capacidad para dos personas, generando más acogida no solo de personas de la zona, lo cual provocó una expansión hacia nuevos tipos de turistas, que les llamó la atención esta propuesta de alojamiento en medio de la naturaleza que ofrece el cantón Oña.

1.1.2 Público objetivo

En cuanto al objetivo del establecimiento, se dirige a turistas nacionales y extranjeros, que visitan el lugar por motivos vacacionales, turismo de naturaleza o conocer la cultura de Saraguro; cabe mencionar que el rango de edad es variado, los huéspedes más jóvenes son niños de 3 años, hasta personas mayores de 68 años (entrevista a la señora Claudia Capa).

1.1.3 Razón social

El Prado Glamping se encuentra registrado bajo la razón social; El Prado Glamping, Sociedad por Acciones Simplificadas S.A.S, siendo su representante legal la Ing. Mayra Fernanda Ochoa Paredes, quien actualmente se desempeña como Gerente y Administradora en el área de hotelería y turismo de este.

1.1.4 Historia

Alrededor de unos 60 años atrás, se dice que un individuo conocido como Romero tomó posesión de una gran extensión de tierra; tras dejarla sin uso durante varios años, optó por venderla a los señores Wilson Quezada, Dufer Carrión y Manuel Ochoa en el año 2000. Estos adquirieron una propiedad de 80 hectáreas que originalmente solo contaba con recursos naturales y carecía de cualquier estructura. Al año de adquirir las tierras, construyeron una pequeña vía de acceso conectada con la carretera Panamericana y llegaba hasta una cabaña con una caballeriza.

Para el año 2005, los señores Quezada y Carrión deciden vender sus tierras al señor Manuel Ochoa, quien hasta la fecha es el propietario. Una vez que se formalizan los trámites legales empezó la creación de la hacienda ganadera El Prado, que empezó con la creación de 3 casas pequeñas, 4 reservorios artificiales, y se decide introducir animales.

En el año 2017 el señor Ochoa adquiere 10 hectáreas más de terreno, completando así las 90 hectáreas que posee actualmente. Fernanda Ochoa hija del señor Manuel Ochoa, ve el potencial turístico de la hacienda y con ello inicia la planificación del proyecto; sin embargo, pocos días después surge una crisis sanitaria mundial: el COVID19. A raíz de la pandemia surge la idea de crear un Glamping, un espacio alejado de la ciudad para brindar mayor seguridad a los huéspedes, pero con la clara idea de que sea un lugar sostenible y aprovechar al máximo todos los recursos que la hacienda les puede ofrecer.

Finalmente, El Prado Glamping fue diseñado por etapas,

Fernanda Ochoa posee un título de ingeniera en turismo, el cual le ha sido de ayuda durante todo el proceso de la creación de su Glamping. Ha visitado muchos países, así por ejemplo para la creación del primer modelo de cabaña tuvo como inspiración a las cabañas suizas.

El primer modelo lleva por nombre cabaña Alpina. Su construcción empieza en el 2021, el Glamping fue inaugurado el 27 de agosto de 2022. Al tener gran acogida se decide crear una segunda cabaña, está con un enfoque más juvenil y moderno, que es conocida como Nave espacial.

1.1.5 Ubicación

El Prado Glamping se encuentra ubicado en la parroquia El Tablón, a 20 minutos del centro de Saraguro y a 8 kilómetros del cantón Oña. El establecimiento tiene como límites la Hacienda Los Alpes y La microempresa Lácteos Carmita



Ilustración 2 "Ubicación de Prado Glamping"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2024

1.1.6 Misión

Desde su creación, el Prado Glamping se ha dedicado a garantizar la plena satisfacción de sus huéspedes, el cual constituye su objetivo principal; por esta razón, ha establecido una misión y visión con la intención de orientar al Glamping a superar las expectativas de los huéspedes. El Prado Glamping cuenta con la siguiente misión.

Brindar servicios de alojamiento de lujo en Glamping en medio del bosque que permitan a los turistas tener experiencias únicas de acampar con glamour, de conectarse con la naturaleza, los animales y participar activamente en actividades de textiles y alfarería artesanal realizada por los indígenas de Saraguro. (El Prado Glamping)

1.1.7 Visión

Prado Glamping tiene la siguiente visión.

Al 2030 El Prado Glamping será un referente nacional de alojamiento de lujo moderno en medio de la naturaleza que integra el agroturismo y experiencias culturales indígenas permitiendo aportar en el desarrollo sostenible de la comunidad Saraguro a través del turismo. (Prado Glamping)

1.2 Servicios e Instalaciones

Entre los servicios que brinda el establecimiento están:

1.2.1 Instalaciones de las Cabañas

Entre las instalaciones de Prado Glamping se encuentra un extenso terreno rodeado de bosque de pino, siendo parte del encanto del establecimiento. El Prado Glamping

está comprometido en satisfacer cada una de las necesidades de sus huéspedes, y entre sus servicios podemos encontrar los siguientes:

Servicios Generales de El Prado Glamping

Habitaciones	Cabaña Alpina: ● Jacuzzi ● Cama Queen Size ● Cocina y Frigo bar ● Malla catamarán interna ● Baño privado ● Sofá cama ● Alexa ● Columpio exterior Nave Espacial: ● Piso de cristal ● Malla Catamarán externa ● Cama King Size ● Jacuzzi ● Baño privado ● Tv ● Balcón ● Alexa ● Columpios exteriores
Alimentos y Bebidas	● Room service
Servicios adicionales	● Decoración Durante la cena ● Decoración interior ● Decoración en medio del bosque ● Transporte ● Baños Energéticos ● Paseo en scooter eléctrico ● Pet Friendly ● Visita al Mirador de Gera ● Tour Cascada Cubilan ● Tour Cascada Virgen de Agua Santa ● Actividades de agroturismo ● Pesca Deportiva

Tabla N° 1

Título: Servicios Generales de El Prado
Glamping

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2024

El establecimiento tiene dos tipos de cabañas, como antes se mencionó, que son: La cabaña Alpina y La Nave espacial.

La cabaña alpina está inspirada en los alojamientos de los Alpes Suizos de ahí el nombre, es más rústica y cuenta con detalles de madera, se utiliza más para familias y adultos mayores.



Ilustración 3 "Cabaña Alpina"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero de 2024

Por su parte la nave espacial es un concepto mucho más inclinado hacia la tecnología y a lo moderno; esta habitación es completamente manejada por una asistente inteligente (Alexa), mediante comando de voz se puede controlar luces, alarmas y anuncios por parte de los administradores y recepcionistas, la prefieren más parejas y jóvenes.



Ilustración 4 "Nave Espacial"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero de 2024

1.2.2 Recepción

El área de recepción es uno de los departamentos más importantes del establecimiento, al ser la primera imagen del establecimiento que se lleva el huésped. La recepcionista Claudia Capa, se encarga de explicar el funcionamiento de las instalaciones y actividades que incluyen los diferentes paquetes ofertados para los huéspedes. A su vez de realizar el proceso de check in y check out, entre otras funciones.

En este departamento están encargadas dos personas en horarios semanales. La recepcionista es una persona bilingüe, se encarga del registro de los huéspedes, y solucionar cualquier problema que pueda presentarse durante la estadía de los huéspedes. Además, se encarga de notificar a los huéspedes cuando el personal se acercará a las cabañas, esto para brindar mayor privacidad a los mismos. Así también realizan la facturación de todos los servicios.

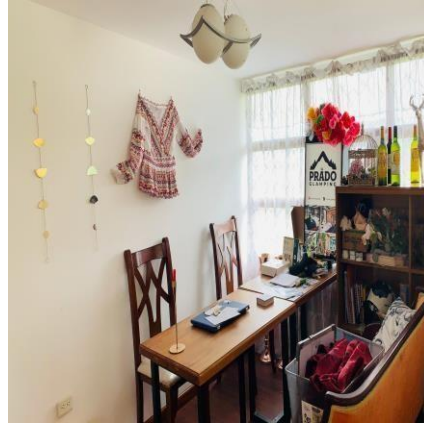


Ilustración 5 "Área de recepción"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero de 2024

En cuanto a las reservaciones, el Glamping no cuenta con un sistema digital para registrar a los huéspedes, este proceso se lo realiza en una bitácora de registro, en la cual se debe anotar los datos más importantes en este caso como por ejemplo la fecha de ingreso, nombre de los huéspedes, número de cédula, tipo de cabaña, paquete adquirido, forma de pago, etc.

TARJETA DE REGISTRO EL PRADO GLAMPING			
Fecha de registro			
INFORMACIÓN DEL HUÉSPED	Nombre		
	# identificación		
INFORMACIÓN DE LA RESERVA	Glamping	Cabaña Alentejo	
	Glamping	Novel Espacial	
	Pedimento		
FORMA DE PAGO			
ALIMENTACIÓN	Cena #1		
	Cena #2		
Desayuno		Nota:	
ACTIVIDADES DE AGROTURISMO	SI		
	NO		

1. El Prado Glamping tiene disponible a la vista del público las tarifas, precios del servicio, horarios de check in - check out.
 2. El cliente que reserva a los huéspedes el Pradolandia debe pagar.
 3. El cliente que reserva el glamping debe pagar de los 12:00 horas, sin previo aviso y en cualquier caso, deberá pagar un día adicional a la duración del stay.
 4. Toda actividad dentro del stay.
 5. Toda prohibición de ingreso, uso y consumo de drogas.
 6. Cada cliente es responsable por los daños y perjuicios que se ocasionen a la reserva, a otros huéspedes, a instalaciones, o a equipamiento e infraestructura del glamping, quedando obligado a pagar la indemnización correspondiente.
 7. Los precios mencionados con o sin cualquier otro daño, deberán cancelarse por el valor total.

Firma recepción: _____ Firma cliente: _____

Ilustración 6 "Tarjeta de Registro para huéspedes"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia **Fecha:** 19 de febrero de 2024

Por otro lado, al huésped se le entrega una agenda a la hora del check in para que sea llenado con sus respectivos datos, e incluso notas adicionales como alergias, padecimientos entre otros.

1.2.3 Habitaciones y tarifas

En la actualidad, el prado Glamping cuenta con dos tipos de cabañas anteriormente mencionadas, de tal manera se ofrece cuatro tipos de paquetes, que son:

Tarifas de El Prado Glamping					
Cabañas	Capacidad	Paquete Esencial	Paquete Premium	Paquete Relax	Paquete Luxury
Cabaña Alpina	2 paxs	\$180	\$220	\$255	\$290
Nave Espacial	4 paxs	\$160	\$200	\$235	\$270

Tabla N° 2
Título: Tarifas de El Prado Glamping
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Propia
Fecha: 24 de febrero de 2024

Los paquetes están diseñados con actividades diferentes que son:

Paquetes Ofertados por EL Prado Glamping

Paquete Esencial	1.- Cóctel de bienvenida 2.- Cena romántica a la luz de las velas, incluye una botella de vino 3.- Suculento desayuno hecho con productos orgánicos y leche de las vaquitas felices que viven aquí´. 4.- Acceso a nuestras instalaciones de lujo: • Calefacción • Parqueo privado • Batas, zapatillas, toallas y amenities • Habitación domotizada (solo en la Nave Espacial) 5.- Acceso libre a la Hacienda Ganadera (90 hectáreas) 6.- Actividad romántica en pareja-amuleto de amor
Paquete Premium	1.- Cóctel de bienvenida 2.- Cena romántica a la luz de las velas, incluye una botella de vino 3.- Suculento desayuno con picnic de lujo en medio del bosque, incluye decoración y un mensaje personalizado 4.- Acceso a nuestras instalaciones de lujo: • Calefacción • Parqueo privado • Batas, zapatillas, toallas y amenities • Habitación domotizada (solo en la Nave Espacial) 5.- Acceso libre a la Hacienda Ganadera (90 hectáreas) 6.- Actividad romántica en pareja-amuleto de amor

Paquete Relax	1.- Cóctel de bienvenida 2.- Cena romántica a la luz de las velas, incluye una botella de vino 3.- Suculento desayuno hecho con productos orgánicos y leche de las vaquitas felices que viven aquí. 4.- Acceso a nuestras instalaciones de lujo: • Calefacción • Parqueo privado • Batas, zapatillas, toallas y amenities • Habitación domotizada (solo en la Nave Espacial) 5.- Tour Cultura y Naturaleza en Saraguro: Saraguro es una comunidad indígena que ha mantenido por muchos años sus tradiciones casi intactas Sitios para visitar: 1. Baños del Inca (cascada, cuevas y vista panorámica de Saraguro) 2. Luego, podrás escoger una de las siguientes actividades Opción 1: Textilería artesanal con lana de borrego. Opción 2: Alfarería para crear tu propia obra de arte. 3. Explora tiendas tradicionales en el centro de Saraguro. Retorno: Duración 2-3 horas.
-----------------------------	---

Paquete Luxury	1.- Cóctel de bienvenida 2.- Cena romántica a la luz de las velas, incluye una botella de vino 3.- Suculento desayuno con picnic de lujo en medio del bosque, incluye decoración y un mensaje personalizado 4.- Acceso a nuestras instalaciones de lujo: • Calefacción • Parqueo privado • Batas, zapatillas, toallas y amenities • Habitación domotizada (solo en la Nave Espacial) 5.- Acceso libre a la Hacienda Ganadera (90 hectáreas) 6.- Actividad romántica en pareja-amuleto de amor 7.- Tour Cultura y Naturaleza en Saraguro: Saraguro es una comunidad indígena que ha mantenido por muchos años sus tradiciones casi intactas Sitios para visitar: 1. Baños del Inca (cascada, cuevas y vista panorámica de Saraguro) 2. Luego, podrás escoger una de las siguientes actividades Opción 1: Textilería artesanal con lana de borrego. Opción 2: Alfarería para crear tu propia obra de arte. 3. Explora tiendas tradicionales en el centro de Saraguro. Retorno: Duración 2-3 horas.
----------------------------------	---

Tabla N° 3

Título: Paquetes Ofertado de El Prado Glamping

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 24 de febrero de 2024

Adicionalmente, el establecimiento ofrece decoraciones para cenas, decoración de habitaciones y cenas en medio del bosque de pino, siendo este producto el más pedido por los clientes al momento de la estancia. Por lo tanto, el Prado Glamping está enfocado en generar experiencias únicas a sus visitantes, por medio del agroturismo y enfocándose en la importancia del cuidado y control de la naturaleza con ayuda de los moradores de la zona, convirtiéndolo en un lugar atractivo e interesante para la visita de turistas nacionales e internacionales.

1.2.4 Administración del hotel

La administración en la actualidad está manejada por la Ingeniera Fernanda Ochoa como gerente del Prado Glamping, cuenta con ayuda de su Madre, trabajan de la mano para crear paquetes turísticos y la publicidad del establecimiento, incluso se encarga de coordinar los detalles de la decoración cuando hay eventos en el Glamping, con la intención de situarlo entre los mejores del País.

1.2.5 Alimentación

El Establecimiento cuenta con dos opciones de desayuno y cinco opciones para la cena. Estos menús son enviados en un catálogo virtual una vez confirmada la reserva. Cuando se confirme la reserva, estos menús se envían en un catálogo virtual. En su mayoría, los alimentos se preparan con productos de la hacienda y de agrícolas locales, trabajando con la comunidad y generando responsabilidad social, además, se ofrece una cortesía directamente en las cabañas, es una bebida tipo canelazo, por la zona de frío donde está, puede ser con o sin alcohol según prefiera el huésped.

Todos los alimentos se sirven en las instalaciones de las cabañas, ya que cuentan con un espacio adecuado para tomar los alimentos.

DESAYUNO	
OPCIÓN 1	OPCIÓN 2

• Tigrillo • Huevo Frito • Ensalada • Café/ Te • Jugo • Leche • Pan Su costo es de \$6,00 y se incluye en el paquete.	• Huevos cocidos/revueltos/tibios • Ensalada de frutas • Granola • Yogurt • Café/Te • Jugo • Leche • Pan Su costo es de \$6,00 y se incluye en el paquete.
--	--

Tabla N° 4

Título: Desayunos por El Prado Glamping

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 24 de febrero de 2024

CENA
OPCIONES
Chuleta en salsa de champiñones \$13 Medallón de cerdo con puré de papa \$13 Rollito de pollo con papa Chaucha \$13 Camarones al Ajillo \$13 Opción vegetariana (solicitar información) La cena incluye una botella de vino

Tabla N° 5

Título: Cena por El Prado Glamping

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:**

Propia

Fecha: 24 de febrero de 2024

Postres y piqueos	
Postres	Piqueos

• Miel con queso \$3,50 • Buñuelos con miel \$3,50 • Ensalada de frutas \$3,50 • Frutas con crema y chocolat e \$6,00 • (para dos personas) \$4,00 • Helado copa doble	• Nachos con queso y pico de gallo \$7,50 • Tablita Deluxe 2 personas (quesos, salami, aceitunas, frutas, nachos, verduras, chocolates, etc.) \$13,00 • Salchipapa \$4,00 • Palomitas de maíz 2 personas \$3,00
--	---

Tabla N° 6
Título: Postres y piqueos por El Prado Glamping
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Propia
Fecha: 24 de febrero de 2024

Bebidas		
Frías	Calientes	Alcohólicas
• Agua \$1,00 • Nestea \$1,00 • Agua con gas \$1,00 • Gaseosas \$1,00 • Gatorade \$1,50 • Vaso de limonada \$1,00 • Jugo natural de fruta \$2,00	• Infusiones \$1,50 • Café tinto \$1,50 • Café con leche \$1,50 • Chocolate con crema \$2,00	• Canelazo copa \$2,00 • Canelazo jarra \$9,00 • Shot de tequila \$3,50 • Cerveza Pilsener \$2,50 • Cerveza corona personal \$3,00 • Cerveza club personal \$2,50

Tabla N° 7
Título: Bebidas por El Prado Glamping
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Propia
Fecha: 24 de febrero de 2024

1.2.6 Cultivos Agrícolas

actividades de agroturismo para los visitantes, mostrándoles cómo cultivan sus tubérculos y hortalizas, donde cabe destacar, que su principal cultivo es de papa chaucha, dependiendo de la temporada para el sembrío y su respectiva cosecha.

Además, la hacienda se enfoca en el cultivo de verduras y hortalizas propias de la zona, otorgando así alimentos tanto para los huéspedes como para los colaboradores.

En cuanto a hierbas aromáticas, las cultivan alrededor de la hacienda: cebollín, cilantro, toronjil, menta, albahaca y orégano.

1.2.7 Bienes Ganaderos

Otra actividad ofertada en el establecimiento es la recolección de leche de su selecto ganado vacuno, de raza Holstein y Jersey, demostrando la importancia y cuidado al momento de la extracción de leche, donde se vigilará con el personal autorizado del establecimiento.

Actualmente, el prado tiene 200 cabezas de ganado vacuno, entre ellas vaquillas gestantes y productoras. Al mismo tiempo, se potencia esta actividad donde se involucra a los huéspedes para mejorar sus visitas. Es importante indicar que se lleva un estricto control del ganado, de acuerdo con su alimentación, vacunas y estilo de vida.



Ilustración 7 "Ganado Maduro de El Prado Glamping"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero de 2024

Cada toro, vaquilla o ternera, se identifica con un código, su fecha de nacimiento, padres y el nombre del dueño o sitio donde pertenece, en una chapa situada en las

orejas. En el caso de los terneros, estos se ponen en venta a partir de los 2 meses y se los mantiene hasta máximo los 6 meses. En cambio, las terneras se quedan para luego ser parte de la producción de leche.



Ilustración 8 "Terneros de El Prado Glamping"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:** Propia
Fecha: 19 de febrero de 2024

Por otra parte, el ganado utilizado para la extracción de leche, puede producir entre 600 a 900 litros de leche al día, esto también según las temporadas, naturalmente buena parte de la producción lechera se vende a las empresas de lácteos cercanas y una pequeña parte se utiliza en los desayunos del Glamping.



Ilustración 9 "Zona de Extracción y control de leche"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Por otro lado, dentro de sus bienes ganaderos podemos agregar la existencia de otras especies tales como; ovejas, caballos, conejos y perros. Todos estos animales habitan dentro de la Hacienda ganadera, sin embargo, ellos son muy sociables y se involucran en las actividades del Glamping.

Además, cuando hay niños les gusta conocer a los animales, así que se programa actividades de agroturismo como, convivir con los conejos. Para todas estas actividades a los huéspedes se les da un mandil de color negro con el logotipo del Glamping, este mandil sirve para cubrir su ropa o evitar posibles manchas al estar cerca de los animales.



Ilustración 10 "Actividades de Agroturismo con conejos"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 25 de febrero de 2024

Otra de las actividades más destacadas es alimentar con biberones a los terneros, esta es una actividad para cualquier persona, no hay límites de edad.



Ilustración 11 "Actividades de Agroturismo con terneros"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 25 de febrero de 2024

UCUENCA

Actualmente en la hacienda hay 8 caballos, sin embargo, el más sociable para los huéspedes es Canelo. A él lo alimentan y pueden cabalgar en él hasta perder el miedo, sobre todo para personas que nunca han tenido una experiencia de este tipo.



Ilustración 12 "Actividades de Agroturismo con caballos"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero de 2024

1.3 Atractivos Turísticos

El Prado Glamping al estar inmerso en un bosque de pinos da un concepto de turismo de naturaleza, a su vez engloba parte del agroturismo ya que al ubicarse dentro de una hacienda ganadera puede sacar el mejor provecho, con la finalidad de educar a los huéspedes al cuidado del medio ambiente y dejar ver su lado más sostenible, ya que hoy en día gran parte de los turistas buscan conectar con la naturaleza y vivir nuevas experiencias.

1.3.1 Atractivos Naturales

Los atractivos turísticos cercanos al Glamping y que se incluyen en el catálogo que el establecimiento ofrece, están los siguientes: para huéspedes aventureros que deseen

una experiencia completa con la naturaleza pueden visitar El mirador del Gera, la cascada de Cubilán y la cascada Virgen de Agua Santa.

Atractivos Naturales		
Atractivos	Descripción	Fotografías
Mirador del Gera	Ubicado a 50 minutos de Prado Glamping. En el recorrido se puede observar las tradicionales casas de adobe e indígenas de Saraguro realizando sus labores cotidianas. En el mirador se tiene una vista panorámica de la cordillera de Los Andes y las terrazas de cultivos de la época inca.	
Cascada de Cubilán	Está ubicada a 50 minutos del Glamping. Durante el recorrido de este se puede apreciar el páramo andino virgen. Después se realiza una caminata para llegar hasta la imponente cascada, con un salto de agua de 40 metros de altura, rodeado de vegetación única.	

Cascada Virgen de Agua Santa	Ubicada a menos de 40 minutos, esta cascada se encuentra en la comunidad de Oñacapac, donde se pueden observar tres cascadas y dos riachuelos. El nombre de esta se debe a que la caída de las cascadas da la ilusión de ver a la Virgen.	
--	---	---

Tabla N° 8
Título: Atractivos naturales aledaños al Prado Glamping
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Propia
Fecha: 24 de febrero de 2024

Ahora bien, para los huéspedes que no desean salir del Glamping, se les ofrecen alternativas como visitar los lagos artificiales y naturales, una piscina para realizar pesca deportiva, baños energéticos, paseo en scooter eléctrico y un salón de eventos.



Ilustración 13 "Piscina para pesca deportiva"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Propia **Fecha:** 25 de febrero de 2024

El objetivo de este capítulo fue determinar las características de la oferta, servicios y cabañas que ofrece El Prado Glamping, por lo tanto, al finalizar este primer capítulo mediante la información brindada por la administradora Fernanda Ochoa y sus colaboradores, se logró corroborar dicha información sobre el establecimiento, y dar por cumplido el objetivo planteado, que es de suma importancia para lograr un buen desarrollo del presente trabajo.

CAPÍTULO 2

Aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para El Prado Glamping

Introducción

En este capítulo se establecerá la situación sostenible Prado Glamping acorde a la norma Smart Voyager Express, para ello se va a realizar un diagnóstico de la situación acerca de su entorno, mediante las matrices PESTEL y FODA. Además, como este análisis puede ayudar a la conservación ambiental en establecimientos hoteleros. Por otro lado, se dará a conocer una breve reseña de la Norma Smart Voyager Express, conjuntamente sus parámetros, criterios e indicadores para el análisis.

Posteriormente, el establecimiento en estudio alcanzó una certificación, esto debido a sus buenas prácticas sostenibles y a su reducción del impacto ambiental que el mal uso de recursos provoca, esto con la finalidad de que el establecimiento sea aún más autosostenible.

Después de eso, se examinarán y evaluarán los tres aspectos de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas de

Turismo Sostenible. Asimismo, se analizarán los parámetros

especificados en la Norma de Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager Express, y se verificará qué porcentaje de ellos se están cumpliendo en El Prado Glamping.

2.1 Diagnóstico de la situación actual

El diagnóstico es un proceso metódico y sistemático cuyo objetivo es representar la condición actual de una institución o área geográfica específica, con la finalidad de, basándose en los hallazgos obtenidos, determinar acciones para abordar los problemas identificados en dicho diagnóstico. El propósito principal de este estudio es identificar la situación actual de la organización.

El inicio para diagnosticar la situación de un establecimiento radica en lo que los huéspedes reciben del lugar. La investigación busca explicar y entender las necesidades del establecimiento, mediante un análisis exhaustivo del entorno. La calidad de los criterios e indicadores dependerá en gran medida de la calidad de este análisis. En resumen, sin indagar a fondo en el estudio, es poco probable que nuestras acciones logren cambiar significativamente la situación.

Como se ha mencionado anteriormente, el diagnóstico, también llamado línea base o estado actual, revela las desigualdades, impactos y problemas existentes en un área determinada. Además, destaca las capacidades, oportunidades y proyectos en curso en ese lugar, convirtiéndose en la base técnica para la toma de decisiones.

2.1.1 Aplicación de herramientas de estudio

2.1.2 Análisis PESTEL

Según Amador (2022) argumenta que un análisis de PESTEL es una herramienta útil para que las organizaciones puedan identificar y evaluar los factores que pueden impactar su negocio tanto en el presente como en el futuro.

De tal manera que las siglas de PESTEL representa los factores o aspectos:

1. **Político:** Es cómo puede afectar a nuestra actividad; política comercial, barreras arancelarias, nivel de burocracia requerida para el acceso a financiación o subvenciones, entre otros.
2. **Económico:** Impacto de la evolución del ciclo económico, evolución del PIB, flujo de capital, tipos de interés, evolución de la inflación, entre otros.
3. **Socio cultural:** Evolución de los cambios culturales, demográficos y de estilo de vida, el nivel educativo, el tamaño y la estructura familiar, los hábitos de consumos, entre otros.
4. **Tecnológico:** Impacto de la innovación y de los avances tecnológicos en los campos de aplicación de nuestro mercado.
5. **Ecológico:** Uno de los factores que más importancia tiene, ya que la estabilidad del planeta es un problema que afecta a todas las actividades en el marco de negocio del siglo XXI; condiciones como el clima, el tamaño del país, la disponibilidad de materias primas, la conciencia medioambiental, entre otros.
6. **Legal:** El margen de acción de una empresa dentro de un mercado objetivo determinado depende en gran medida del sistema legal del país; legislación sobre competencia, monopolio, protección del consumidor, sanidad y seguridad social, entre otros.

En este mismo punto, Bringas (2015) añade que “consiste en la revisión de qué factores externos e incontrolables por nuestra parte afectan a nuestro negocio en el medio plazo” (Bringas,. 2015).

Hoy en día, las pequeñas empresas deben enfrentar diversos escenarios económicos, tecnológicos, ambientales, legales y otros factores. Ante esta realidad, se llevó a cabo un estudio del entorno general utilizando la técnica PESTEL con el fin de reducir los riesgos y adaptarse a la dinámica del mundo empresarial.

2.1.3 Análisis de Factores Políticos

El cantón Oña pertenece a la provincia del Azuay, divide su democracia representativa en tres tipos de poderes que son: Poder Legislativo, Poder Ejecutivo y Poder Judicial.

El presidente en turno Daniel Noboa Azín, pertenece al partido político Acción Democrática Nacional (ADN), ha estado en el poder desde el mes de noviembre del año 2023 hasta la actualidad, donde se han presentado varios casos de inseguridad dentro del país, hecho que ocasionó en la declaratoria de “Estado de Excepción”, orientado al control de la inseguridad a nivel nacional.

Entre los resultados positivos y negativos de esta declaratoria, está la reducción de los flujos turísticos a nivel nacional e internacional, provocando malestar en el sector que se dedica y vive de esta actividad.

Otro factor es la división de la Asamblea Nacional, al igual que el ejemplo anterior, está dividida en dos grupos, hecho que afecta en la toma de decisiones en lo que es mejor para el país, dando como resultados, carencias y dificultades de salir adelante en los diferentes sectores del país.

2.1.4 Análisis de Factores Económicos

La perspectiva económica en la actualidad del Ecuador, representa el crecimiento de un 1% en la última proyección del Banco Central del Ecuador (BCE) el cual indica que el país cerró el año 2023 con un porcentaje de inflación del 1.43% y una tasa desempleo del 3.9%. Por otro lado, basándose en los índices de expectativas que es un indicador que manejan los sectores de manufactura, construcción y servicios, informando que tuvieron un decrecimiento en los índices de las expectativas, ubicándose por debajo de los 50 puntos, que conlleva a un resultado **“Umbral pesimista” o “Menor Confianza”**.

Sin embargo, se registró un crecimiento interanual de 2,0% del indicador coyuntural de la economía ecuatoriana en el tercer trimestre de 2023. Los principales crecimientos se registraron en las siguientes actividades: construcción, 28,2%; cultivo de flores, 14,5%; y, servicios de gobierno, 10,1% (Banco Central Del Ecuador, 2023). De tal forma que el Banco Central del Ecuador (2023) argumenta que, por otra parte, se presentaron disminuciones, especialmente en actividades como: pesca, 58,1%; servicios financieros, 21,3%; y, cultivo de cereales, 17,3%.

En la actualidad, el sector turístico representa el tercer puesto de ingresos no mineros en el Ecuador, con un aporte de 1.4 millones de dólares americanos. De esta manera, Ecuador se ha convertido en un país competitivo a nivel internacional por la llegada de personas extranjeras al país, contando con un crecimiento considerable en el año 2023. En la siguiente tabla se puede verificar las llegadas de turistas extranjeros por país y porcentaje de participación:

Llegada de Turistas Extranjeros			
Posición	País	Entradas	Participación

1	Estados Unidos de América	510.821	35,8%
2	Colombia	215.002	15,1%
3	España	119.211	8,4%
4	Perú	115.423	8,1%
5	China	40.543	2,8%
6	Canadá	34.663	2,4%
7	Chile	33.606	2,4%
8	México	32.755	2,3%
9	Alemania	31.020	2,2%
10	Reino Unido	28.848	2,0%
	Otros países	264.833	18,6%
	Total	1.426.725	100,0%

Tabla N° 9**Título:** Llegada de turistas extranjeros **Autor:**Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:**

Subsecretaría de Migración.

Cifras provisionales año 2023 **Fecha:**

16 de marzo de 2024

Por otra parte, el turismo interno o nacional según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2023) informa que en el año 2023, se alcanzaron los 541 millones de dólares en gasto turístico durante los 9 diferentes feriados desplegados durante el año. Este gasto se incrementó con relación al 2022 en un 12%.

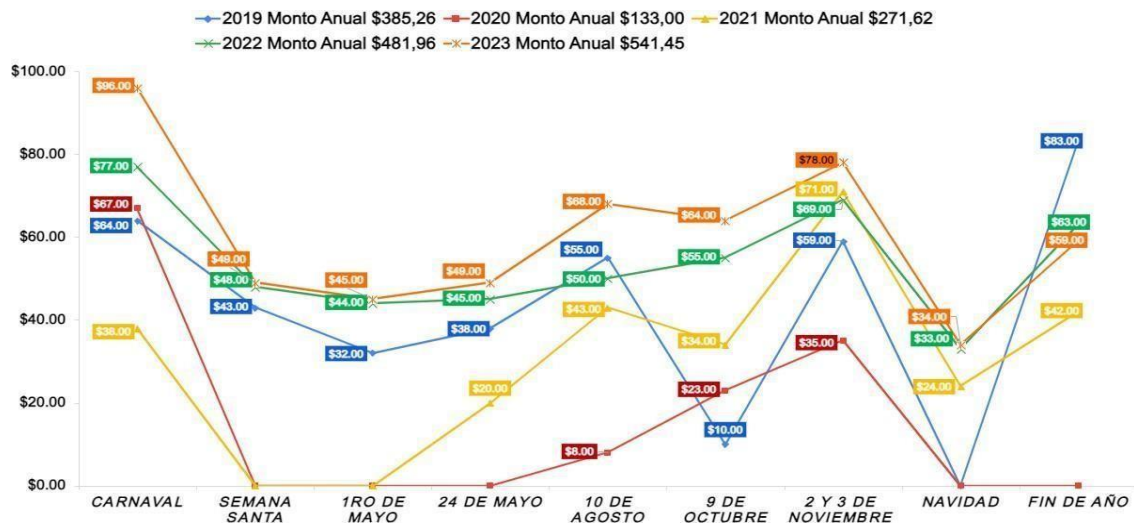


Figura 1 "Gasto turístico nacional o interno"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Ministerio de Turismo (MINTUR)
Fecha: 16 de marzo de 2024

Ahora centrándose netamente en la provincia de Loja, en los últimos dos feriados de lo que va el año 2024, han tenido una ocupación del 35% con una tarifa promedio de 36 dólares americanos, con un 1.8% de ocupante por habitación, por 1.0% de pernoctación promedio. En este caso, el 95% de turistas son nacionales y el 5% extranjeros, generando un gasto turístico de 12 millones de dólares americanos. En relación a lo anterior, en la provincia de Loja se genera un total de ventas con un valor de 10.4 millones de dólares americanos en las industrias relacionadas al turismo. En la siguiente tabla se puede observar el porcentaje de venta de cada sector productivo en Loja:

Ingresos por cada Feriado		
Año	2023	
Sector	Millones USD.	%Total
Alimentación	1,4	13,56%
Alojamiento	0,8	7,69%
Operación e intermediación	0,1	0,81%
Transporte Terrestre	8,1	77,94%

Total	10,4	100,00%
-------	------	---------

Tabla N° 10
Título: Ingresos por feriados **Autor:**
Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:**
Subsecretaría de Migración.
Cifras provisionales año 2023 **Fecha:**
16 de marzo de 2024

Finalmente, la provincia de Loja cuenta con recursos económicos para convertirse en un gran promotor de turismo a nivel nacional, siempre y cuando se manejen de manera adecuada las inversiones y ganancia que tenga la provincia para llamar la atención de turistas nacionales y extranjeros.

2.1.5 Análisis de Factores Socioculturales

La situación sociocultural del Ecuador es compleja y diversa, con una rica mezcla de influencias indígenas, europeas y africanas. La población ecuatoriana es multicultural y multiétnica, con una variedad de tradiciones, costumbres y lenguas indígenas.

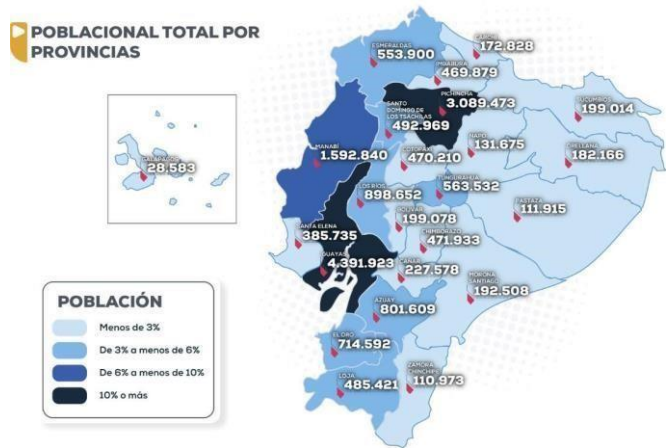


Figura 2 "Número de personas por provincia en Ecuador"
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: INEC
Fecha: 16 de marzo de 2024

Datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) reflejan que el Ecuador creció alrededor de 2.5 millones de personas entre el 2010 y el 2022. de

acuerdo a la nueva revelación del Censo de Población y Vivienda contó a 16,938,986 personas en Ecuador; se revela también que hay mayoría de mujeres en el país con 8,686,463, siendo equivalente al 51.3%, por otro lado, los hombres suman 8,252,523, es decir, un 48.7% de la población actual.

El perfil demográfico de Ecuador muestra una mayor proporción de habitantes en zonas urbanas, con un 63.1% de la población, en contraste con un 36.9% en zonas rurales.

En este contexto, podemos ver que las provincias de Guayas (25.9%), Pichincha (18.2%), y Manabí (9.4%) albergan el 53.5% de los habitantes. A diferencia del resto de provincias que presentan un menor porcentaje de habitantes. Como es el caso de las provincias de Sucumbíos, Orellana, Pastaza, Morona Santiago, Chimborazo, Cañar, Zamora Chinchipe, Carchi, Cotopaxi, Santa Elena, Bolívar e Imbabura que representan menos del 3% de la población, seguidos de Esmeraldas, Santo Domingo de los Tsáchilas, Los Ríos, Azuay, El Oro, Loja y Tungurahua que representan hasta un 6% de la población ecuatoriana.

Según el INEC, y de acuerdo con la cultura y las tradiciones del país, la mayor parte de la población se reconoce como mestiza (77.4%), seguida por la población indígena y montubia (7.7%), y la comunidad afroecuatoriana (4.9%).

A partir de estas cifras se ha realizado un análisis respecto a todos los servicios públicos, teniendo una mayor cobertura la electricidad con 97.5%, seguida por la recolección de basura con 88.7%, y el acceso al agua a través de redes públicas con 84.2%. El servicio con menor cobertura es la red pública de alcantarillado, con 65.8%, aunque ha experimentado un mayor crecimiento desde 2010.

En lo que respecta a la tasa de empleo adecuado se ubicó en el 34,7% en enero del presente año, sin mostrar una mejoría con relación a enero del año pasado que tenía un porcentaje 3,8%, es decir que no hubo mejoras de empleo. Además, se observa que el desempleo impacta de manera más significativa a las mujeres, con una tasa del 4,5%, en comparación con el 3,5% registrado en los hombres.

Según datos del INEC, hasta septiembre de 2023, el salario promedio de un hombre con empleo fue de 333,3 dólares, en contraste con los 286,7 dólares percibidos por una mujer con empleo. La carencia de empleo de calidad y la presencia de trabajo informal son desafíos que impactan el mercado laboral nacional, teniendo un efecto directo en los niveles salariales. Según el Ministerio de Trabajo informó el 15 de diciembre de 2023 que el Salario Básico Unificado en Ecuador subirá a USD 460 en 2024, durante el nuevo gobierno de Daniel Noboa.

De acuerdo con el INEC, la mayoría de los habitantes de Ecuador forman parte de un grupo social de nivel medio o medio bajo, y este grupo está principalmente compuesto por personas de entre 0 y 45 años de edad. El 13% de ellos ha experimentado los efectos del fenómeno de la migración.

2.1.6 Análisis de Factores Tecnológicos

Las herramientas tecnológicas se han convertido en un aliado clave para el turismo y que este tenga un buen desarrollo a través de redes sociales o páginas web de los alojamientos o lugares turísticos, permitiendo informar a los turistas al momento de tomar una decisión en torno a sus vacaciones.

Las redes sociales, además de ser una forma de comunicación, es una herramienta fundamental para promocionar, dar a conocer, o facilitar el acceso a la información e ir incrementando el desarrollo del turismo y la economía (Milohnić, 2019)

En el contexto social del país, hay varias redes sociales que están a la cabeza y son utilizadas a diario por un gran número de personas, entre las redes sociales más conocidas están: Facebook, WhatsApp, YouTube, TikTok, Twitter, entre otros, las mismas, son de uso gratuito y cualquier persona particular puede registrarse en una de ellas y empezar a conectarse con personas no solo de su ciudad o del país, sino también del resto del mundo (Morales, 2023). Según Primicias (2022) mediante una encuesta desarrollada por Clic Report en enero de 2022 a 760 personas en Quito y

Guayaquil, la red social más utilizada fue WhatsApp con el 96,8%, seguida por Facebook (90,4%) y YouTube (74,7%).

Las redes sociales tienen una gran ventaja porque nos sirven como un medio de comunicación a nivel mundial, mejorando de manera considerable la atención al cliente para brindar experiencias más personalizadas.

El marketing digital es un aliado estratégico para el desarrollo del turismo, tanto en alojamiento como en lugares turísticos, mostrando fotos y dando información sobre precios, beneficios, actividades, ubicación, etc.

2.1.7 Análisis de Factores Ecológicos

La Legislación Ambiental (2004) cubre una amplia gama de temas relacionados con el medio ambiente, como la calidad del aire y del agua, el manejo de desechos, la conservación de la biodiversidad, la protección de los ecosistemas y la mitigación del cambio climático, entre otros.

El artículo 1 de la Ley de Gestión Ambiental de Ecuador establece los principios y lineamientos de la política ambiental, determina las obligaciones y responsabilidades de los sectores público y privado en la gestión ambiental, y fija los límites permisibles,

controles y sanciones en esta materia. Esta ley también resalta la importancia de los principios de solidaridad, cooperación, reciclaje y uso de tecnologías ambientalmente sostenibles. En cuanto a las regulaciones ambientales vigentes en nuestro país, vale la pena destacar las siguientes:

- El Art. 14 reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad.
- Reconoce que el Art. 30 dice que las personas tienen derecho a vivir en un hábitat saludable, mismo que dispone que la salud es un derecho garantizado por el estado.
- El Art. 83 remarca la responsabilidad de los ecuatorianos a respetar y preservar un ambiente sano, sustentable y sostenible.
- En el Art. 56 se nombra la ordenanza de tarifas por parte de la empresa municipal al cobro de tarifas por servicios prestados, que tienen como objetivo de la auto sostenibilidad de la misma empresa.

Ecuador es famoso por su asombrosa variedad de vida silvestre, la cual es el resultado de diversos elementos. Algunos de los aspectos ecológicos fundamentales en Ecuador abarcan su ubicación geográfica, sus distintas formas de relieve, su diversidad climática, así como la influencia de la corriente fría de Humboldt y la corriente cálida del Niño en la costa ecuatoriana. La importancia de las leyes ambientales en Ecuador va más allá de la mera regulación. Estas normativas son fundamentales para promover el desarrollo sostenible del país al establecer un marco legal que armoniza el avance económico con la preservación de los recursos naturales tales como:

- Conservación y control de la contaminación del agua.
- Regulación ambiental de la industria y de las ciudades.

- Control de la contaminación atmosférica.
- Manejo de sustancias peligrosas.
- Reducción de riesgos ambientales.
- Aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.
- Conservación de suelos.
- Protección de la biodiversidad.

El Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) (2016) en Ecuador busca abordar la reducción de emisiones de CO₂ a través de dos enfoques principales: mitigación y adaptación.

Por el contrario, la mitigación implica la implementación de cambios tecnológicos y políticas que contribuyan a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), Ecuador produce 1,9 toneladas métricas de CO₂ por persona, lo que equivale al 0,1% de las emisiones a nivel global. A continuación, se presenta la estadística del Factor de Emisión para los inventarios de Gases de Efecto

Invernadero (GEI), del 2012 al 2022:

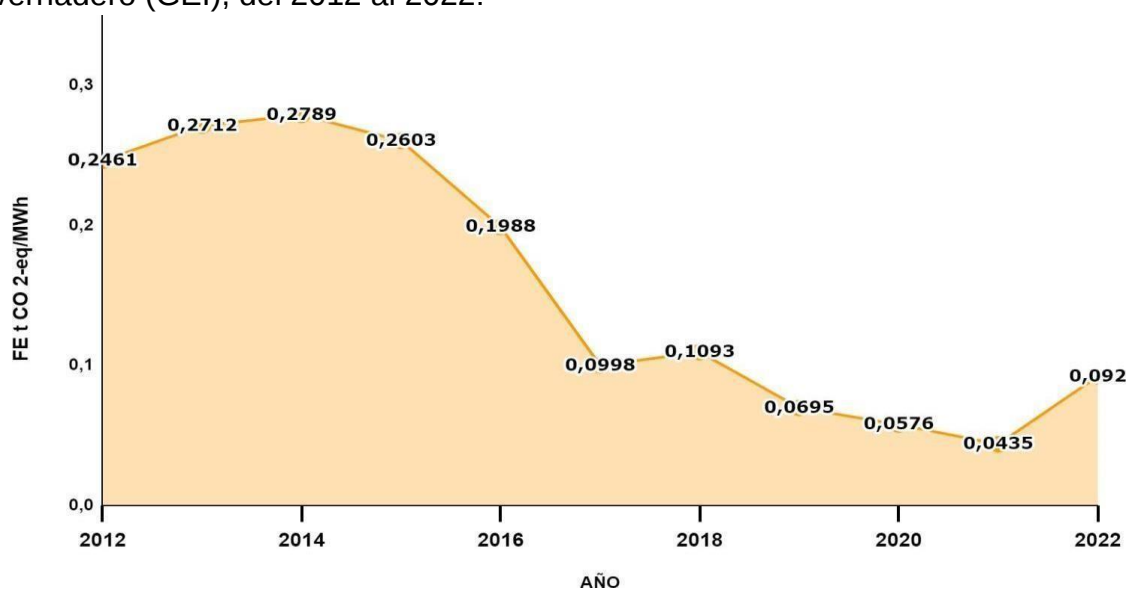


Figura 3 "Evaluación del Factor de Emisión para inventarios de gases de efecto invernadero y/o cálculo de la huella de carbono"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: CEPAL

Fecha: 6 de abril de 2024

En este gráfico se puede observar, los niveles de emisión de GEI. Durante el año 2012 al año 2015, fueron donde más emisiones de carbono se registraron, siendo el año 2014 el más contaminante con un total de 0,2789 toneladas de CO₂. Mientras que en los años siguientes se muestra un descenso considerable, siendo el año 2021 el de menos emisiones de carbono con tan solo 0,0435 toneladas de CO₂. Además, uno de los objetivos de la Comisión de Ambiente, Energía y Agua es impulsar la producción de fortalecimiento sobre el ambiente, es así como estos elementos contribuyen a la existencia de una amplia gama de ecosistemas, que van desde la selva amazónica hasta los páramos de gran altitud, convirtiendo a Ecuador en uno de los países con mayor biodiversidad en relación a su tamaño. La preservación de esta riqueza natural es de suma importancia tanto para el país como para el resto del mundo.

2.1.8 Análisis de Factores Legales

Los factores legales en Ecuador incluyen la Constitución de la República del Ecuador, leyes específicas como la Ley de Gestión Ambiental, códigos que regulan diferentes aspectos de la vida en el país (como el Código Civil, el Código Penal, entre otros), reglamentos, decretos y disposiciones legales emitidas por las autoridades competentes.

Estos factores legales establecen las normas y regulaciones que rigen la conducta de los ciudadanos, las empresas y las instituciones en Ecuador.

Ahora bien, los factores legales más relevantes para el presente estudio son:

Ley de Turismo, que es el ente regulador de las actividades turísticas en el país, estableciendo normas para el registro, categorización y regulación de los establecimientos de alojamiento, operadores turísticos, guías de turismo, entre otros.

También define incentivos y obligaciones para el sector.

Ley de Gestión Ambiental, que establece los principios y directrices para la conservación del medio ambiente, prevención de la contaminación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Incluye regulaciones sobre evaluaciones de impacto ambiental, auditorías ambientales y sanciones.

El presente estudio se realiza en Loja en el cantón de Saraguro, por ende, se debe estudiar la Normativa municipal y provincial, pues cada municipio y provincia posee ordenanzas y regulaciones específicas relacionadas con permisos de funcionamiento, uso de suelo, patentes municipales, tasas e impuestos locales, que deben ser revisadas y cumplidas.

2.1.9 Análisis FODA

Además, Sánchez (2020) menciona que el análisis FODA, también conocido en los países como DAFO o DOFA, es una herramienta clave para los responsables de todo tipo de estrategias corporativas, puede también ser utilizada por cualquier departamento de la empresa, así como por los líderes de un proyecto, asociaciones; es utilizado por particulares, gobernantes de países, e incluso cada vez más es utilizado por particulares ante situaciones de toda índole.

Por añadidura, Muñoz (2023) manifiesta que el uso de la FODA se hace para comprender escenario de competitividad y el diseño de estrategias de gestión, basado en la existencia de, dos fuerzas internas tanto positivas como negativas (fortalezas y

debilidades), y dos externas positivas como negativas

respectivamente (oportunidades y amenazas).

Es así que se planea analizar estos 4 aspectos del Prado Glamping con la finalidad de aprovechar al máximo su potencial y proponer soluciones a las falencias que puedan surgir durante el análisis.

2.1.10 Metodología de Análisis FODA

El presente análisis FODA se realizará con el propósito de evaluar la viabilidad y potencial de El Prado Glamping, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el contexto específico de este emprendimiento. Se recopilieron datos a través de Análisis PESTEL, análisis de la competencia, entrevistas semiestructuradas, y evaluación de recursos disponibles para el Glamping mediante la observación experimental.

Además, se utilizarán matrices FODA. Mismos que tendrán una puntuación de 0 a 10.

Escala	Puntuación
Bajo impacto	0
Indiferente	5
Importante	7.5
Muy importante	10

Tabla N° 11

Título: Puntuación FODA

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia **Fecha:** 18 de
abril de 2024

Esta metodología proporcionará una comprensión integral del entorno y las capacidades de El Prado Glamping, facilitando la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo y posicionamiento del emprendimiento en el mercado con un enfoque sostenible que lo hará marcar una diferencia.

2.1.11 Análisis interno (Fortalezas y Debilidades)

Descripción de las Fortalezas y Debilidades			Puntuación
Fortalezas	Ubicación única, en medio de un bosque de pino	Importante	7.5
	Diseño y arquitectura	Muy importante	10
	Actividades complementarias de agroturismo y experiencias con animales de granja	Muy importante	10
	Facilidad acceso a la ubicación	Importante	7.5
	Calidad y calidez en el servicio a diferencia de la competencia	Muy importante	10
	Falta de implementación de fogatas o pesca deportiva	Importante	7.5
Debilidades	Poca oferta gastronómica	Importante	7.5
	Agua potable, agua con tonalidad amarillenta en los reservorios	Muy importante	10

Tabla N° 12

Título: Análisis Interno

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 20 de abril de 2024

El Prado Glamping cuenta con fortalezas sólidas, como su diseño arquitectónico atractivo, la oferta de actividades complementarias de agroturismo y experiencias con animales de granja, y un servicio de calidad y calidez que lo diferencia de la competencia. Estas fortalezas representan una ventaja competitiva que debe ser aprovechada y potenciada.

Sin embargo, existen debilidades que deben ser abordadas, como la falta de implementación de fogatas o pesca deportiva, que son actividades demandadas por los huéspedes, y la poca oferta gastronómica, que podría limitar la experiencia completa de los visitantes.

Además, el problema del agua con tonalidad amarillenta en los reservorios debe ser resuelto para brindar un servicio de calidad óptima.

2.1.12 Análisis externo (Oportunidades y Amenazas)

Descripción de las Oportunidades y Amenazas			Puntuación
Oportunidades	Rodeada de pueblos indígenas con riqueza cultural	Importante	7.5
	Constante desarrollo y evolución en redes sociales	Muy importante	10
	Tipo de hospedaje de moda y en crecimiento	Importante	7.5
	Desarrollo y crecimiento constante de la tecnología y reducción de precios.	Muy importante	10
	Crecimiento de competidores	Importante	7.5

Amenazas	Variación del clima con lluvias	Importante	7.5
	Incremento de la inseguridad	Importante	7.5
	Crecimiento de productos sustitutos	Indiferente	5
	Puntos lejanos de abastecimiento de productos e insumos en caso de urgencias	Indiferente	5

Tabla N° 13**Título:** Análisis Externo**Autor:** Buñay Jessenia-Figueroa Luis**Fuente:** Propia**Fecha:** 20 de abril de 2024

En lo que respecta al entorno externo presenta oportunidades interesantes, como el constante desarrollo y evolución de las redes sociales, que pueden ser aprovechadas para una mejor promoción y alcance. Además, el tipo de hospedaje que ofrece El Prado Glamping está de moda y en crecimiento, lo que representa un mercado potencial en expansión.

No obstante, también existen amenazas externas, como el crecimiento de competidores, la variación del clima con lluvias que pueden afectar las operaciones, y el incremento de la inseguridad en la zona, que podrían impactar negativamente en el negocio si no se toman medidas preventivas.

2.2.13 Conclusión del análisis FODA

Resumen FODA	
Principales Fuerzas	Principales Debilidades
Diseño y arquitectura	Falta de implementación de fogatas o pesca deportiva

Actividades complementarias de agroturismo y experiencias con animales de granja	Poca oferta gastronómica
Calidad y calidez en el servicio a diferencia de la competencia	Agua potable, agua con tonalidad amarillenta en los reservorios
Falta de implementación de fogatas o pesca deportiva	
Principales Oportunidades	Principales Amenazas
Constante desarrollo y evolución en redes sociales	Crecimiento de competidores
Tipo de hospedaje de moda y en crecimiento	Variación del clima con lluvias
Desarrollo y crecimiento constante de la tecnología y reducción de precios.	Incremento de la inseguridad

Tabla N° 14

Título: Resumen Analisis FODA

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Elaboración propia **Fecha:** 20 de abril de 2024

En general, El Prado Glamping cuenta con fortalezas y oportunidades significativas que, si se aprovechan adecuadamente y se abordan las debilidades y amenazas, pueden conducir a un crecimiento sostenible y un posicionamiento sólido en el mercado del agroturismo y las experiencias únicas en un entorno natural.

2.2 Norma Smart Voyager

2.2.1 Antecedentes

La Norma Smart Voyager fue establecida por la Fundación Conservación y Desarrollo en el año 1998, de manera conjunta con Rainforest Alliance, que tiene el propósito de disminuir los impactos ambientales que provoca el turismo a nivel mundial. Por tal razón, la UNESCO y la Red de Certificación de Turismo Sostenible para las Américas la reconocen en el año 2002.

Esta norma se centra en establecer los parámetros e indicadores que las empresas que desean contar con dicha certificación, deben cumplir de manera estricta y responsable, enfocándose siempre en el cuidado de la biodiversidad (Villalba, 2013).



Ilustración 14 "Logo Smart Voyager Express"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia **Fecha:** 13 de abril de 2024

2.2.2 Uso de la Norma

De tal forma, los estándares de “Smart Voyager Express” - en los ámbitos de Hospedaje y de Alimentos & Bebidas - se aplican a pequeñas, medianas y grandes operaciones turísticas. Para verificar el cumplimiento de la norma se realizan entrevistas, observación

de campo y revisión de documentación (Smart Voyager Express, 2011).

Por esta razón, la norma se divide en tres etapas para la verificación y control de los estándares, donde se divide en:

1. Programa de capacitación y formación del sistema operativo para la gestión de calidad de turismo sostenible.
2. Asistencia técnica personalizada

3. Informe de resultados por parte de técnicos, en cuanto a la verificación de indicadores, en la plataforma electrónica para generar plan de acción continua, para que el plan sea puesto en práctica y se realice los correctivos necesarios, y logre obtener el mínimo del 80% de cumplimiento en las cinco dimensiones de estudio.

2.2.3 Dimensiones de estudio de la norma

La norma se divide en cinco dimensiones, las cuales son:

1. **Lineamientos Estratégicos:** Todas las empresas de alojamiento y alimentos y bebidas, deben cumplir de manera obligatoria la legislación nacional vigente, convenios reconocidos en el país, con una buena estrategia ambiental definida.
2. **Protección y conservación ambiental:** en este caso, las actividades turísticas que se realicen, deben tener el objetivo de minimizar el impacto ambiental, de esta manera se tiene en cuenta los siguientes criterios:
 - Consideraciones Generales
 - Energía
 - Biodiversidad
 - Aire
 - Agua
 - Contaminación y desechos
 - Ruido
 - Suelos
3. **Seguridad:** En esta operación se debe tener en cuenta a todas las personas involucradas en la cadena de creación de las actividades, teniendo en cuenta el lugar de trabajo si este es seguro o no, minimizando el riesgo de accidentes.

los criterios de estudio son:

- Personal
- Instalaciones
- Catástrofes y accidentes
- Señalética

4. **Desarrollo socioeconómico:** Todas las actividades turísticas que se realicen dentro como fuera del establecimiento, deben fomentar un modelo productivo para las comunidades, asegurando al mismo tiempo un desarrollo sostenible y precautelando el estado de la biodiversidad de la zona. los criterios de estudio son:

- Comunidad
- Patrimonio

5. **Calidad del servicio:** El establecimiento debe contar con atención al cliente de excelencia, sin importar la ubicación y tamaño del establecimiento. los criterios de estudio son:

- Insumos
- Personal
- Alimentos y bebidas
- Instalaciones
- Servicio

2.2.4 Metodología de la Norma

En lo referente a la metodología se habla de la implementación de la norma, a través de la herramienta de ponderación, como ya se mencionó se han definido cinco

dimensiones (Lineamientos Estratégicos; Protección y Conservación Ambiental; Seguridad; Desarrollo Socioeconómico, y; Calidad del Servicio) mismos que fueron valorados por los diferentes actores y cuyos valores se incorporaron en una matriz recíproca.

Para la implementación de la herramienta de ponderación y monitoreo de la norma Smart Voyager Express se definió 3 aspectos importantes que son:

1. Adecuar las tareas que hay que realizar, como la identificación de impactos o la comparación de opciones.
2. Ser lo suficientemente independiente de los puntos de vista personales del equipo evaluador y sus sesgos.
3. Ser económica en términos de costes y requerimiento de datos, el tiempo de aplicación, la cantidad y tiempo de personal, además los equipo e instalaciones.

2.3 Proceso de desarrollo de la Norma Smart Voyager Express por departamentos

Actualmente el Glamping emerge como modelo de turismo alternativo, también se registra como tendencia favorita desde 2020 (Seong, 2019). Por esto, según Birdir et al. (2015) lo describen como una tendencia turística reciente o un nuevo tipo de producto turístico que permite a los usuarios escapar de sus lugares habituales de alojamiento, este turismo se transforma entrelazando la aventura de la naturaleza en lujo y el alojamiento al aire libre, para brindar mayor comodidad.

Esta guía se orienta al cumplimiento de varios puntos establecidos en la Norma “Smart Voyager Express” la cual incluye una serie de criterios que tienen como base la consideración estricta de la legislación nacional, Constitución de la República del

Ecuador (2008), Ley de Turismo (2014), Ley de Gestión Ambiental (2004), Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental (2004), Ley de Defensa del Consumidor (2003), Ley de Seguridad Social (2001), Código del Trabajo (2005), Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios (2007) y otras normas vigentes relacionadas con establecimientos de alojamiento vigentes en el país (Smart Voyager Express, 2014). Es esencial tener en cuenta los estándares internacionales reconocidos en el país para evaluar las operaciones turísticas de alojamiento y los servicios de alimentos y bebidas, ya que la norma está sujeta a la legislación ecuatoriana.

Como se ha dado a conocer la norma se divide en cinco dimensiones, que son: Lineamientos Estratégicos, Protección y conservación ambiental, Seguridad, Desarrollo socioeconómico y Calidad del servicio.

Sin embargo, estas cinco dimensiones están nacidas de los pilares de la sostenibilidad o también conocidos como ámbitos que son:

- Ámbito Empresarial
- Ámbito Sociocultural
- Ámbito Ambiental

2.3.1 Ámbito Empresarial

En la sostenibilidad el ámbito empresarial es uno de los 3 pilares con los que establece lineamientos y criterios que sirvan como la principal herramienta para que un establecimiento sea certificado como sostenible o amigable con el ambiente. Todas estas acciones serán dictadas por las buenas prácticas para lograr minimizar los

impactos ambientales y establecer un próspero desarrollo sostenible para la empresa y su comunidad.

2.3.1.1 Gestión de Sostenibilidad

Una política de sostenibilidad establece directrices para implementar prácticas económicas, sociales y ambientales que minimicen los impactos negativos y maximicen la gestión empresarial. Esto se refiere a la implementación de prácticas y estrategias que permitan operar el establecimiento de una manera ambientalmente responsable, socialmente justa y económicamente viable, asegurando su sustentabilidad a largo plazo.

2.3.1.2 Políticas de Sostenibilidad

El objetivo primordial debe ser no sobreexplotar los recursos disponibles para la organización. Solo aquellos establecimientos que logren concientizar y adaptarse a los principios de sostenibilidad podrán subsistir, crecer y triunfar en mercados altamente competitivos y desafiantes.

Actualmente, El Prado Glamping, cumple a cabalidad todos los requisitos que están determinados por el Ministerio de turismo, con la finalidad de mantener su permiso de funcionamiento correspondiente. Sin embargo, dentro de su establecimiento tiene integradas las siguientes áreas de sostenibilidad.

- **Sostenibilidad económica:** misma que promueve la generación de fuentes de ingresos para los propietarios y para los miembros de las comunidades indígenas aledañas, productos de proximidad, local y el apoyo a emprendedores locales.
- **Sostenibilidad social:** promueve la creación de intercambios culturales, evitando los procesos de aculturación. Se trabaja por el fortalecimiento y

empoderamiento de los indígenas de Saraguro para que se sientan orgullosos de su cultura.

- **Sostenibilidad ambiental:** Se ha creado un huerto ecológico en donde los turistas siembran una plantita que posteriormente será donada a las personas más necesitadas del cantón Oña y Saraguro, uso de luces led, tema de aprovechamiento de agua para riego de los prados y los productos de limpieza utilizados son biodegradables para reducir la contaminación del agua, en espacios abiertos y áreas comunes se ha implementado el uso de luces solares.

2.3.1.3 Políticas Empresariales

Las políticas empresariales son instrumentos que organizan y establecen la estructura de una empresa hotelera. Son de carácter obligatorio y su propósito es guiar a la organización hacia el logro de sus metas económicas, sociales y ambientales. Estas políticas definen el marco de actuación y las directrices que deben seguir dentro de la compañía para alcanzar los objetivos planteados en diferentes ámbitos.

El Prado Glamping tiene establecido diversas políticas como ya se han dado a conocer, sin embargo, en el ámbito empresarial tiene dos políticas claves que son:

Políticas de Excelencia Turística

En esta política se encuentra establecidos algunos criterios como son:

- **Capacitación y desarrollo:** se ofrecen programas de capacitación anuales para el personal en áreas como seguridad, atención al cliente, gastronomía, limpieza, sostenibilidad y conocimiento del destino.
- **Calidad del servicio:** se trabaja para obtener certificaciones de calidad que garanticen altos estándares en todos los servicios.

- **Satisfacción del cliente y seguimiento:** se realiza una encuesta de satisfacción a todos los huéspedes después de su estadía.

Políticas de Salud y Seguridad:

- **Salud y Seguridad de los huéspedes:** se implementan estrictos protocolos de limpieza y desinfección en todas las instalaciones.
- **Prevención de riesgos:** se evalúan continuamente los riesgos potenciales en las instalaciones y se toman medidas preventivas para garantizar un entorno seguro para los huéspedes y el personal.
- **Privacidad y seguridad:** la ubicación del Prado Glamping es brindada únicamente a los huéspedes, el establecimiento no está dado de alta en Google Maps y tampoco existe un letrero en la entrada principal.
- **Privacidad y comunicación:** el personal no se acerca al glamping sin comunicarlo previamente por WhatsApp o a menos que el huésped lo requiera.
- **Políticas de Exclusividad:** el servicio es 100% personalizado, existe una persona encargada para cada glamping desde el inicio hasta la finalización del servicio.

2.3.2 Gestión de Calidad

La gestión de calidad implica coordinar y manejar los recursos disponibles de forma que permita administrar todas las actividades de un proyecto dentro de los límites establecidos de alcance, tiempo y costos previstos.

El objetivo principal es lograr la calidad deseada, integrando al mismo tiempo prácticas sostenibles en todas las operaciones y acciones llevadas a cabo por la empresa. Sin embargo, El Prado Glamping actualmente carece de manuales de calidad y sistemas de autoevaluación. Por otro lado, se plantea su creación para el año 2025, luego de realizar el debido análisis y diagnóstico situacional.

2.3.2.1 Procesos y Procedimientos

Los procesos y procedimientos son instrumentos que facilitan un control más estricto sobre la manera en que se ejecutan las diferentes tareas y acciones en cada departamento del establecimiento hotelero. Estos definen y describen detalladamente las actividades específicas que deben realizarse, proporcionando lineamientos claros para su adecuado cumplimiento.

El Prado Glamping, es un establecimiento alejado del ruido de la ciudad, por ende, sus procesos ofrecen un nivel de privacidad bastante riguroso, podemos ver en los procesos de reserva en el anexo R.

2.3.2.2 Administración y Dirección

Una adecuada gestión y liderazgo permiten distribuir de manera efectiva las tareas y responsabilidades que cada empleado debe cumplir dentro de un área específica. Esta asignación clara de funciones facilita el logro de las metas y objetivos planteados. En esencia, se trata de fomentar el trabajo en equipo como una estrategia clave para brindar una experiencia satisfactoria al cliente.

Dicho plan incluye organigramas, procesos y procedimientos claramente definidos, lo cual contribuye a una gestión más eficiente y organizada.

El Prado Glamping actualmente está administrado por su gerente/Propietaria la Señorita Mayra Fernanda Ochoa, quien es ingeniera en turismo, y brinda las instrucciones al personal para cualquier actividad en las áreas del Glamping. En caso de haber contratiempos, ella es la primera persona en ser informada de dicho acontecimiento. Por lo tanto, esto nos deja ver una comunicación verbal clara y asertiva entre el empleador y sus empleados.

2.3.2.3 Suministros y Proveedores

Es fundamental para un establecimiento de alojamiento lograr alinear los intereses de la empresa con los de sus proveedores y, finalmente, con las expectativas de los clientes. Si bien esto puede parecer una tarea sencilla, en realidad implica coordinar y sincronizar una secuencia de acciones que se inicia con los proveedores y culmina con la entrega del servicio al cliente final. Este proceso busca brindar una respuesta eficiente, sostenible y al mismo tiempo, garantizar un servicio de calidad superior.

Proveedores de El Prado Glamping	
Proveedor	Producto/Servicio
Mega Limpio (Cuenca)	Productos de limpieza
Mercado municipal (Saraguro)	Frutas y verduras
Quesos Saraguro (Saraguro)	Quesos
Cuenca Licors (Cuenca)	Bebidas alcohólicas
El Pogllo (Oña)	Aguas

Tabla N° 15
Título: Proveedores de El Prado Glamping
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Elaboración propia
Fecha: 08 de mayo de 2024

2.3.3 Gestión de Recursos Humanos

El recurso humano comprende al conjunto de colaboradores que conforman la empresa, quienes aportan con sus habilidades, conocimientos, experiencias, motivaciones, potencial, energía, valores y emociones. Una de las funciones primordiales del área de Recursos Humanos es la responsabilidad de contratar al personal idóneo y capacitado, factor clave para alcanzar el éxito organizacional, ya que la calidad del servicio prestado depende directamente del desempeño y competencias del talento humano.

El personal de El Prado Glamping es unifuncional, sin embargo, pueden llegar a ser multifuncionales, sobre todo en el caso de las recepcionistas que se involucran en el área de Alimentos y Bebidas. Así que se puede decir que todos los empleados están capacitados para las diferentes áreas de trabajo.

2.3.3.1 Capacitación del Personal

La capacitación es un factor fundamental para el crecimiento del hotel. Por esta razón, es imprescindible contar con un plan de capacitación apropiado, donde los empleados adquieran conocimientos y destrezas relacionados con sus funciones laborales. Esto permite que el equipo de trabajo adopte prácticas de gestión sostenible, al comprender los aspectos ambientales, socioculturales y empresariales que rigen la operación. Como resultado, se obtiene un equipo altamente eficiente en el desempeño de sus tareas diarias.

El Prado Glamping, cuenta con un programa de capacitaciones trimestrales o mensuales según las áreas que se necesite reforzar o actualizar. Las áreas más comunes son administración, ventas, redes sociales, y cocina gourmet.

Las capacitaciones de administración suelen ser dirigidas por MINTUR, en el centro de Saraguro, con algunos empresarios locales y emprendedores.



Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 23 de marzo de 2024

También, tienen capacitaciones personales en el Glamping con una chef Lorena Álvarez, que les enseña nuevos platillos para renovar los menús ya ofrecidos para sus huéspedes. Para complementar esos conocimientos tiene charlas de ventas y uso de redes con la Ing. Fernanda Ochoa estos suelen ser mediante la plataforma digital Zoom.

2.3.3.2 Evaluación del desempeño

Es un proceso que evalúa las actitudes y el desempeño de los empleados de la empresa, identificando áreas de oportunidad para su mejora. Esto permite tomar decisiones sobre cómo se están ejecutando las tareas y aplicar acciones correctivas y preventivas que contribuyan a optimizar los resultados obtenidos.

El Prado Glamping, maneja una mesa redonda para evaluar el desempeño del personal luego de las capacitaciones impartidas. La gerente es quien las lidera y hace una retroalimentación de lo aprendido, a su vez, los empleados son libres de expresar ideas nuevas y sugerir mejoras todo esto con la finalidad de corregir las falencias existentes.

2.3.4 Gestión de Seguridad

La gestión de seguridad le permite al establecimiento minimizar riesgos mediante un plan previo donde se designe responsabilidades que sean sostenible. Esta gestión contempla varios factores complementarios, como la higiene, la salubridad y la prevención de accidentes, entre otros.

De esta forma, no solo se previenen riesgos para los clientes externos, como los huéspedes, sino también para los clientes internos, es decir, los empleados de la empresa.

El Prado Glamping, actualmente cuenta con un plan de emergencia que permite visualizar de manera sencilla los factores de riesgos, a partir de un análisis de vulnerabilidad, esto en prevención y control de los riesgos latentes, así como protocolos antes las emergencias, y finalmente un plan de evacuación.

Teniendo en cuenta que el personal ha sido capacitado en brigadas de seguridad, primeros auxilios y planes de evacuación, las capacitaciones han sido impartidas por MINTUR y el Cuerpo de Bomberos.

2.3.4.1 Seguridad y mantenimiento de herramientas y equipos

La seguridad y mantenimiento de herramientas y equipos en un establecimiento de hospedaje es fundamental para garantizar un funcionamiento óptimo, prolongar la vida útil de los mismos y prevenir accidentes o daños. Esto consiste en:

- Inventarios y registros
- Programa de mantenimiento preventivo
- Manuales de capacitación
- Reparaciones y reemplazo
- Registros de mantenimiento

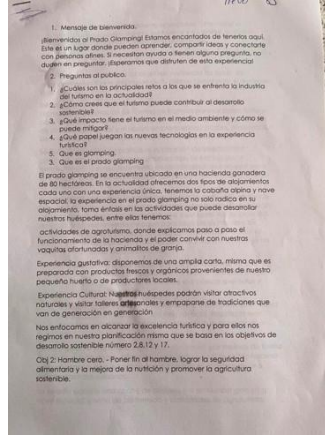
Todos estos requisitos son para garantizar la seguridad tanto de los huéspedes como de los empleados, mientras se encuentren en las áreas del Glamping.

El tema de inventarios y registros es llevado de manera digital por la Ing. Fernanda Ochoa, ella se encarga de informar al personal de cuando se necesita realizar mantenimiento a ciertas áreas o herramientas utilizadas en el Glamping.

2.3.5 Cuadro Resumen de Valoración de acuerdo a la Normas Smart Voyager en el Ámbito Empresarial.

De acuerdo al cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager Express y sus criterios, dimensiones y lineamientos; se procedió a calificar a El Prado Glamping en el ámbito empresarial, de acuerdo a la valoración de la norma que se puede observar en la tabla.

EL PRADO GLAMPING

Sub-ámbito	Referencias	Status	% Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
Gestión de Sostenibilidad	Políticas de Sostenibilidad Políticas Empresariales	El Glamping tiene políticas de sostenibilidad establecidas en su plan de manejo ambiental, económico y social. No obstante, se requiere una delimitación más precisa de sus directrices corporativas vinculadas con políticas empresariales.	68%		Debe esclarecer sus políticas empresariales en pro del desarrollo del Glamping.

Gestión de calidad	Procesos y procedimientos Administración y dirección Suministros y proveedores	El Prado Glamping cuenta con un conjunto de procedimientos y lineamientos definidos para ejecutar tareas particulares, centrándose su administración en las actividades diarias. Los recursos y compañías suministradas se encuentran claramente identificados.	80%		Falta definir procesos y procedimientos para cada área departamental.
Gestión de Recursos humanos	Capacitación del personal Evaluación del desempeño	El Prado Glamping, cuenta con capacitaciones mensuales o trimestrales según se requiera en cada área.	85%		Carece de guías detalladas que especifiquen las funciones correspondientes a cada puesto y área.

Gestión de Seguridad	Seguridad y mantenimiento de herramientas y equipos	El Prado Glamping cuenta con la señalización adecuada, planes para prevenir riesgos y programas para gestionar la seguridad tanto para sus clientes y visitantes.	100%		
------------------------------------	--	--	--------------------	---	--

Tabla N° 16

Título: Cuadro Resumen “Ámbito Empresarial”

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 25 de mayo de 2024

2.3.6 Ámbito Sociocultural

En el ámbito sociocultural tenemos al segundo pilar de la Guía de buenas Prácticas. En este punto se convierte en una herramienta que nos ayuda a establecer una buena relación entre la comunidad local y el hotel.

La finalidad de esto es potenciar el desarrollo sostenible sin dejar de lado a la comunidad y todo lo que se encuentra presente en el ecosistema.

2.3.6.1 Contribución del Glamping al desarrollo local

El Prado Glamping, puede contribuir de manera significativa al desarrollo local de las comunidades donde se establece. Algunas de las principales formas en que puede impulsar el desarrollo local son:

1. Generación de empleo: el establecimiento requiere mano de obra local para la construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones, lo cual crea oportunidades de empleo directo e indirecto en la comunidad.
2. Capacitación y desarrollo de habilidades: al emplear personal local, los propietarios pueden brindar capacitación y desarrollar habilidades en áreas como hospitalidad, agroturismo, cocina, entre otras, mejorando las capacidades de la población.
3. Promoción del turismo local: el Glamping atrae a turistas que buscan experiencias únicas en entornos naturales, lo cual incentiva el flujo de visitantes a la zona y fomenta el desarrollo de actividades turísticas complementarias como tours, deportes de aventura, venta de artesanías, etc.

2.3.6.1 Desarrollo de la comunidad

El Prado Glamping, es un establecimiento turístico, y se encuentra inmerso en un bosque de pino y naturaleza propia del cantón Saraguro, también está rodeado de personas que forman parte de la comunidad, que son el vivo ejemplo de la cultura local. Por lo tanto, mantener buenas relaciones con estas comunidades contribuye al desarrollo local, algunos emprendimientos locales pueden obtener beneficios como recomendaciones directas del Glamping para que los turistas visiten sus locales y adquieran sus productos o servicios durante su estadía.

Teniendo en cuenta que el Glamping trabaja de la mano con una alfarería local, y un centro de textiles. Cabe recalcar que las visitas a estos establecimientos se ofrecen como actividad dentro de los paquetes turísticos. Con la finalidad de fomentar la cultura y cautivar a los huéspedes en las tradiciones y costumbres locales.

2.3.6.2 Cultura y población local

Saraguro es un cantón ubicado en la provincia de Loja, al sur de Ecuador. La población local de Saraguro está conformada principalmente por indígenas de la nacionalidad Saraguro, quienes son conocidos por mantener vivas sus tradiciones ancestrales. Su población corresponde a 14.001 habitantes (Rodríguez, 2023). La cultura está latente en Saraguro, la mayoría de habitantes conservan su idioma ancestral, el kichwa, además del español. Su vestimenta tradicional es muy colorida y sumamente elaborada, está compuesta por prendas como zamarro, anacos y un chumbi. Mantienen vivas las tradiciones como la música y danzas autóctonas, los instrumentos más representativos son el rondador y la quipa.

La población acostumbra celebrar fiestas y rituales importantes como el Inti Raymi

Jessenia Mishelle Buñay Buñay – Luis Ramiro Figueroa Rodriguez

(Fiesta del Sol) y el Pawkar Raymi (fiesta del Florecimiento). La mayor expresión cultural de Saraguro son sus tejidos, cerámica y tallados en madera. Los turistas tienden a llevarse varias de estas artesanías como recuerdos de su visita.



Ilustración 16 "Celebración Religiosa"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia **Fecha:** 01 de mayo de 2024

Finalmente, cabe mencionar que practican la medicina tradicional con plantas medicinales nativas.

2.3.6.3 Actividades culturales como producto turístico

El Prado Glamping, es un proyecto turístico-social, que busca integrar la riqueza cultural que lo rodea en sus actividades diarias. Motivo por el cual ofrecer los servicios antes mencionados como, visitas al mirador del Gera, La cascada de Cubilán, la cascada Virgen de Agua Santa.

Además de picnic en medio de un bosque de pino. Y finalmente recorridos por tiendas locales de artesanías. De manera más concreta, esto hace referencia a las

Jessenia Mishelle Buñay Buñay – Luis Ramiro Figueroa Rodriguez

actividades mencionadas en la alfarería, pues los huéspedes del Glamping pueden realizar una figura de su elección en cerámica. Esta actividad se realiza con el Señor Manuel Guamán, un alfarero nativo de Saraguro. El señor Manuel lleva trabajando con el Glamping alrededor de dos años, y asegura que trabajar con ellos ha sido de su agrado y beneficio mutuo, pues él disfruta mucho de dar a conocer su cultura con los turistas.



Ilustración 17 "Alfarería turística"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 12 de mayo de 2024

El turista tiene la oportunidad de involucrarse con la cultura ya que puede seleccionar desde el tipo de su arcilla con la que desea trabajar, los colores, etc. Mayormente el secado de una pieza de cerámica suele ser de unos 2 a 3 días, sin embargo, una vez lista la pieza se comunica con el dueño de la misma y se pide los datos para poder enviarla, una vez esté se encuentre terminada.

Jessenia Mishelle Buñay Buñay – Luis Ramiro Figueroa Rodriguez



Ilustración 18 "Realización de cerámicas"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 12 de mayo de 2024

Todas estas actividades buscan fomentar y concientizar sobre la importancia de las comunidades locales e incentivar a no dejar de lado las tradiciones más antiguas de este lugar.

2.3.7 Cuadro Resumen de Valoración de acuerdo a la Normas Smart Voyager en el Ámbito Sociocultural.

De acuerdo al cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager Express y sus criterios, dimensiones y lineamientos; se procedió a calificar a El Prado Glamping en el ámbito empresarial, de acuerdo a la valoración de la norma que se puede observar en la tabla.

EL PRADO GLAMPING					
Subámbito	Referencias	Status	% Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
Contribución al desarrollo local de la comunidad por parte de la empresa turística.	Contribución del Glamping al desarrollo local Desarrollo de la comunidad de Saraguro	El Prado Glamping trabaja con varios emprendedores de Saraguro y adquiere productos locales, para apoyarlos. Además, trabaja en conjunto con empresas locales, claro ejemplo es Quesos Saraguro.	90%	 	No cuenta con políticas establecidas para los negocios de la comunidad.

La empresa turística aporta respeto a cultura y población local. la	Cultura y poblacional local. Tradiciones ancestrales	El establecimiento busca fomentar la igualdad entre hombres y mujeres. Además, cultivar una relación cordial y respetuosa con la comunidad local.	88%		No tiene establecidas normas o políticas de contratación de personal.
	Actividades culturales como	Las actividades que ofrece El Prado			

Oferta de actividades	producto turístico	Glamping combinan actividades recreativas que involucran atractivos turísticos naturales como	100%		
-----------------------	--------------------	---	------	---	--

Jessenia Mishelle Buñay Buñay – Luis Ramiro Figueroa Rodriguez

culturales como parte del producto turístico.		actividades culturales que rescatan las tradiciones			88
---	--	---	--	--	----

Tabla N° 17

Título: Cuadro Resumen “Ámbito Sociocultural”

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Elaboración propia

Jessenia Mishelle Buñay Buñay – Luis Ramiro Figueroa Rodriguez

2.3.8 Ámbito Ambiental

Este es el tercer pilar de la Guía de Buenas Prácticas siendo el más importante, pues con el avance del tiempo y la creación de nuevos métodos de preservación para los recursos, El Prado Glamping cree que generalmente los recursos más afectados en la industria hotelera son tales como agua, energía eléctrica y los residuos. Por esta razón el establecimiento debería replantearse un mejor uso de sus recursos con la finalidad de generar el menor impacto ambiental para contribuir a la conservación del ambiente.

2.3.8.1 Recurso Agua

En la actualidad el agua es un recurso natural más importante para los seres vivos, siendo fundamental para que exista vida sobre el planeta, por esto depende del uso que se le otorgue puede ser renovable o no. En el caso de la industria hotelera o alojamiento varía según los servicios que ofrecen y cómo tanto los trabajadores y los clientes consumen este recurso.

En el caso del Prado Glamping realiza algunas acciones para maximizar el uso y consumo del agua, por ejemplo, cuenta con letreros sobre el cuidado del agua en las habitaciones, almacenan agua de la lluvia para riego de plantaciones y consumo de animales,

2.3.8.2 Prevención y mantenimiento

El establecimiento cuenta con personal totalmente capacitado que se encarga del mantenimiento de los reservorios de agua, que son de gran importancia para el riego de plantas y consumo de los animales de la propiedad.



Ilustración 19 "Reservorio de agua"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia

Fecha: 12 de febrero de 2024

De tal manera, siempre se tiene en constante control de las mangueras y tubos de distribución de agua, tanto de las cabañas como de las zonas de riego. de darse el caso de una ruptura o implementación de distribución de agua, el personal se encarga de hacer las respectivas conexiones.

Por otra parte, en cuanto al tema de ganado el control y el cuidado es muy estricto, porque su ganado es de muy alta calidad que incluso ha ganado varios premios, lo que conlleva a tenerlos en la mejor forma y saludables, y generar leche de muy buena calidad para la venta directa a la Fábrica de Quesos Saraguro.



Ilustración 20 "Zona de ordeño"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis

Fuente: Propia
Fecha: 12 de mayo de 2024

2.3.8.4 Recurso Energía

El recurso de la energía es de mucha importancia para el Prado Glamping, porque ellos tratan de usar la luz del día en las cabañas y al mismo tiempo cuentan con luces con paneles solares para alumbrar los caminos hacia las cabañas y áreas verdes de todo el alojamiento. siempre tratan de buscar maneras para que el consumo de energía sea bajo, provocando que el pago por mes sea de menor cantidad.



Ilustración 21 "Foco solar"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Propia **Fecha:** 12 de mayo de 2024

El establecimiento cuenta con alrededor de 50 focos con paneles solares que están colocadas desde la entrada principal, que pasa por recepción, hasta las cabañas. de tal manera, provocando un recurso bueno para el uso de la energía y al mismo tiempo dando una vista increíble para los clientes que gustan de dar paseos nocturnos por la hacienda.



Ilustración 22 "Lampara solar"

Autor: Buñay Jessenia - Figueroa Luis **Fuente:**
Elaboración Propia
Fecha: 12 de mayo 2024

A continuación, se presenta un cuadro resumen de la energía por parte de El Prado
Glamping de los primeros cinco meses del año 2024:

MES / AÑO	CONSUMO KWh	TOTAL, A PAGAR
DICIEMBRE 2023	993	\$ 279.96
ENERO 2024	582	\$ 73.66
FEBRERO 2024	837	\$ 176.82
MARZO 2024	809	\$ 99.73
ABRIL 2024	697	\$ 185.00

Tabla N° 18
Título: Cuadro de consumo de energía
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Elaboración propia
Fecha: 25 de mayo de 2024

En el cuadro anterior, podemos observar que hay un valor alto en el mes de diciembre a comparación de los siguientes meses, debido a que hubo una cantidad más alta de reservaciones en el mes.

2.3.8.5 Biodiversidad del entorno

El alojamiento está ubicado en una extensión de 90 hectáreas de terreno que en sus principios eran terrenos abandonados, en otras palabras, zona intacta o virgen. En el presente, la hacienda cuenta con senderos que se crearon de manera natural para el uso de las personas de la hacienda.

Por otra parte, la hacienda se dedica a los cultivos de diferentes especies como son: Melloco; Mashua; Frijol; Cebada y Papa, que se utilizan para recetas del establecimiento o para la venta.

Por otra parte, el tema de la acuicultura para la hacienda es interesante y atractivo para los clientes, pero es un tema que debe tener mucho cuidado por el control de las piscinas para las truchas, alimentación y reproducción, por lo que las piscinas son artificiales.

El bosque de pinos es uno de los atractivos naturales que más llama la atención, porque es donde se realizan diferentes actividades para los clientes, como cenas románticas por las noches, pedidas de mano o desayunos en compañía de las mascotas de la hacienda.



Ilustración 23 "Bosque de pinos"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Elaboración Propia
Fecha: 12 de mayo 2024

En la misma zona, se ubica el área de ganado, que están divididos por terneros, vacas y toros, cada una con su respectivo broche que especifica, día de nacimiento, padres, y tipo de raza, datos que son importantes para el control y cuidado de los terneros y vacas.



Ilustración 24 "Áreas verdes"

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Elaboración Propia
Fecha: 12 de mayo 2024

2.3.8.6 Manejo de desechos

La hacienda maneja los desechos de maneras diferentes, por ejemplo: siempre usan la separación de residuos plásticos, papel y cartón para reciclar, separándolos en

sólidos y semisólidos. En cuanto a los desechos orgánicos tratan de hacer uso para usarlos de abono natural, dándole un valor extra a estos residuos.

El Glamping por lo general, produce un total de 4-5 libras de desechos que no se descomponen con facilidad, por otra parte, se genera un total de 3-4 libras de desechos orgánicos. Diariamente se producen un total de 10 libras de todos los desechos, por esto el recolector de basura pasa los días lunes, miércoles y viernes.

También es de gran ayuda que el establecimiento cuenta con áreas para la separación de residuos, con basureros para cada tipo de desechos.

2.3.9 Cuadro Resumen de Valoración de acuerdo a la Normas Smart Voyager en el Ámbito Ambiental.

De acuerdo al cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager Express y sus criterios, dimensiones y lineamientos; se procedió a calificar a El Prado Glamping en el ámbito ambiental, de acuerdo a la valoración de la norma que se puede observar en la tabla.

EL PRADO GLAMPING					
Subámbito	Referencias	Status	% Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
Recurso Agua	Prevención y mantenimiento.	Control de las aguas residuales para el riego de plantas. no cuentan con su debida rotulación sobre el control y ahorro del agua.	%75		El establecimiento deberá contar con su debida rotulación sobre la contaminación y reducción del consumo de agua
	Medidas en baños y habitaciones				
	Ahorro en área de cocina y lavandería				
	Para el jardín y limpieza de instalaciones				

UCUENCA

Prevención y Mantenimiento	Mantenimiento de redes de distribución de agua. Mantenimiento de contenedores de aguas Prevención del consumo de agua de los reservorios.	Brinda mantenimiento a los reservorios de agua. Constante revisión de los reservorios y contenedores de agua. control minucioso de las redes de distribución de agua.	%75		
-----------------------------------	--	--	-------------------	---	--

UCUENCA

Recurso Energía	Energías alternativas Aire acondicionado y calefacción. Iluminación. Electrodomésticos	utilizan la luz del día y cuentan con luces solares por todo el establecimiento, usan la lavandería siempre y cuando tengan una buena cantidad de blancos para poder lavarlos. no cuenta con rotulación sobre la energía. tratan de mantener los electrodomésticos que no se usan de manera diaria desconectados. no usan calefacción	%90		Mejorar la rotulación sobre el control y cuidado de la energía eléctrica.
------------------------	--	--	-------------------	---	---

Biodiversidad del Entorno	Parques Nacionales Reservas naturales Atractivos naturales	Cuenta con un bosque de pinos. No forma parte de parques nacionales o reservas naturales. Cuenta con varias hectáreas para el pastoreo del ganado vacuno.	%100		
Manejo de Desechos	Reducir Reciclar Reutilizar Disposición de desechos	Cuenta con contenedores adecuados para la separación de desechos	%100		

Tabla N° 19
Título: Cuadro Resumen “Ámbito Ambiental”
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: Elaboración propia
Fecha: 25 de mayo de 2024

Jessenia Mishelle Buñay Buñay – Luis Ramiro Figueroa Rodriguez

2.4 Criterios e indicadores de acuerdo a la Norma Smart Voyager Express

2.4.1 Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager Express para El Prado Glamping

La norma ha sido creada para ser evaluada por medio de una escala. Para tener la finalidad de evitar subjetividades en el cumplimiento y calificación de la norma, se valora de acuerdo al cumplimiento o no de los parámetros e indicadores propuestos (Smart Voyager Express, 2011). Para la valoración se tiene los siguientes parámetros:

ESCALA	VALOR	DESCRIPCIÓN
Cumple	1	La operación evaluada cumple con la finalidad del indicador
Cumple Parcialmente	0.5	La operación evaluada cumple con el indicador. sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro
No Cumple	0	la operación no cumple con el indicador, por tanto, debe realizar las acciones necesarias para cambiar su modelo de gestión.
No Aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto, se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Tabla N° 20
Título: Valoración Norma Smart Voyager Express Autor:
Buñay Jessenia-Figueroa Luis Fuente:
“Smart Voyager Express” Norma de Hospedaje
y Alimentos & Bebidas 2018
Fecha: 23 de marzo de 2024

Dimensiones, Criterios e Indicadores				
1.- Dimensión Lineamientos Estratégicos				
Criterio General				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
1.- La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales.	1			
2.- La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que consta la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.		0,5		
3.- La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.	1			
4.- La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: Registro Turístico, Permiso Ambiental emitido por la entidad responsable, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario.	1			

5.- La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.	1			
6.- La empresa respeta la identidad religiosos, política, cultural y de género de sus colaboradores (personal de trabajo legalmente registrado)	1			
7.- La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativas.	1			
8.- La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidas en origen y sus etapas de transporte.	1			
9.- La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y la afiliación al seguro social.	1			
10.- Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	1			
11.- La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine remuneración en función de género.	1			
Total	95,45%			

Tabla N° 21

Título: Valoración Lineamientos Estratégicos

Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:**

"Smart Voyager Express" Norma de
Hospedaje y Alimentos & Bebidas 2018

Fecha: 23 de marzo de 2024

La presente tabla corresponde a la primera dimensión "Lineamientos estratégicos", según la norma Smart Voyager Express, en este criterio existen 11 parámetros. Luego

de un análisis se obtuvieron los siguientes resultados: 10

parámetros que se cumplen a cabalidad, y un parámetro que se cumple parcialmente.

El resultado de cumplimiento corresponde al 95,45%. El puntaje faltante es sumamente bajo representado por un 4,55% faltante, pues El Prado Glamping no tiene aún establecida su misión y visión al menos no de manera impresa para dar a conocer a sus huéspedes ya que aún consideran mejor sus metas en estos dos aspectos.

2.- Dimensión Protección y Conservación Ambiental				
Criterio General				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
12.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	1			
13.- Se implementan metas de reducción de consumo y monitorea su cumplimiento.	1			
14.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	1			
Criterio Energía				
15.- La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	1			

16.- Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.		0,5		
17.- Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	1			

18.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.		0.5		
19.- Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	1			

--	--	--	--	--

Criterio Biodiversidad

20.- La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas.	1			
21.- La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	1			
22.- La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural.	1			
23.- No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.	1			
24.- En la jardinería del establecimiento y/o verdes aledaños, incluso maseteros, se practica precedentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	1			

--	--	--	--	--

Criterio Aire

25.- Se realiza un mantenimiento de la máquina y de los vehículos de la operación para optimizar el uso del combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.		0.5		
26.- Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación.		0.5		

Criterio Agua				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
27.- Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	1			
28.- La empresa utiliza sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.	1			

29.- Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.		0.5		
30.- Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal y clientes.	1			
31.- En los baños de habitaciones, públicos y del personal, como en las áreas de operación, se informa al cliente, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	1			

Criterio Contaminación y Desechos				
32.- La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.	1			
33.- El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.		0.5		
34.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.		0.5		
35.- Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.	1			
36.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.				-
37.- Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.	1			
38.- La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	1			
Criterio Ruido				
39.- La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.	1			
40.- Los establecimientos que cuentan con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.	1			

41.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del establecimiento.	1			
Criterio Suelo				
42.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinarias se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.		0.5		
43.- Si las instalaciones de la empresa están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente.	1			
Total	83,87%			

Tabla N° 22
Título: Valoración Protección y conservación ambiental
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:**
“Smart Voyager Express” Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas 2018
Fecha: 23 de marzo de 2024

La siguiente tabla presenta la segunda dimensión “Protección y Conservación Ambiental”, según la norma Smart Voyager Express (2014), esta dimensión abarca 32 parámetros que han sido sometidos a un análisis muy meticuloso. Los resultados arrojados luego del análisis concluyen con: 23 parámetros que se cumplen a cabalidad, seguido de 8 parámetros que se cumplen parcialmente, y un parámetro que no aplica a este estudio.

El resultado de cumplimiento corresponde al 83,87%. El 16,13% faltante se debe a que el Prado Glamping no realiza inspecciones y mantenimientos trimestrales para las instalaciones, pues el mantenimiento lo hacen semestralmente. Por otro lado, tampoco poseen un programa de difusión sobre el uso y ahorro de la energía, aunque han optado por medidas eco amigables como luces solares para disminuir el impacto del recurso energía. Actualmente, el Glamping no tiene gran cantidad de vehículos, por ende, no es necesario un mantenimiento para disminuir el impacto que no se está generando, sin embargo, no cumple a cabalidad con dichos permisos al no ser grandes cantidades de combustibles contaminantes, de igual manera es por estas razones no se tiene un registro detallado del mantenimiento y averías. En lo respecta

a las inspecciones y mantenimientos a las tuberías y accesorias el Glamping prefiere realizarlos mensualmente ya que posee estructuras eficientes.

En el área de cocina al no ser un área extensa, no existe gran cantidad de desperdicio o grasas acumuladas. Mayormente se separa la basura, de manera sencilla como es lo inorgánico de lo orgánico que suele usarse como abono.

3. Dimensión Seguridad

Criterio Personal

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
44. La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.		0.5		
45. El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.	1			
46. El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.		0.5		

Criterio Instalaciones				
47. La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles.	1			
48. Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.		0.5		
49. Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.		0.5		
50. Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones.	1			
51. Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.	1			
52. Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.	1			

53. La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.	1			
54. Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.	1			
55. Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.	1			
56. La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.		0.5		
Criterio Catástrofes y Accidentes				
57. La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.		0.5		
58. En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimizan escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.	1			
59. Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.		0.5		

Criterio Señalética				
60. Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.		0.5		
Total	76,47			

Tabla N° 22

La siguiente tabla presenta la tercera dimensión "Seguridad", según la norma Smart Voyager Express, esta dimensión abarca 17 parámetros que han sido analizados muy meticulosamente. En esta ocasión los resultados son los siguientes: 8 parámetros que se cumplen a cabalidad, seguido de 8 parámetros que se cumplen parcialmente, y un parámetro que no aplica a este estudio.

El resultado de cumplimiento corresponde al 76,47%. El 25,53% faltante se debe a que el Prado Glamping, posee un reglamento de higiene y seguridad, sin embargo, este no ha sido presentado a sus empleados y clientes de manera formal. Otro de los parámetros que carece es el que el personal no tiene los equipos necesarios para su protección, en base a las actividades que se realizan diariamente en las diferentes áreas del establecimiento.

Otros dos parámetros que tiene una deficiencia son las áreas de almacenamiento y las rutas de emergencia. El almacenamiento se realiza de forma general dentro de la hacienda, dejando en evidencia la falta de bodegas plenamente equipadas, en cambio las salidas de emergencia son indicadas a los huéspedes, muy a pesar de esto debería existir una señalética más visible, sin obstáculos que pudieran retrasar la evacuación. Además, la empresa cuenta con un plan de evacuación en caso de sismos, erupciones volcánicas, inundaciones, entre otros. Más no poseen un manual impreso para el conocimiento de todo el personal. El Prado Glamping no maneja una

reserva grande de gas, así que no consideran necesario una normativa para este punto, aun así, el personal está capacitado sobre el manejo del gas y sus respectivas conexiones.

En lo que respecta a los simulacros, aún no se han llevado a cabo con los huéspedes, pero los empleados son conscientes de esto y están preparados.

4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico				
Criterio Comunidad				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
61. Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.				-
62. La empresa contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación	1			
63. Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.	1			
64. Se promueve la participación de la comunidad local para que promocionen los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa.	1			
65. Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturación de las mismas.	1			

66. Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local.	1			
---	---	--	--	--

Criterio Patrimonio				
67. La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes.	1			
68. La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.				-
Total	100%			

Tabla N° 24
Título: Valoración Desarrollo Económico
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis **Fuente:** “Smart Voyager Express” Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas 2018
Fecha: 23 de marzo de 2024

La presente tabla corresponde a la cuarta dimensión “Desarrollo Socioeconómico”, según la norma Smart Voyager Express, en este criterio existen 8 parámetros.

Después de realizar un análisis exhaustivo se obtuvieron los siguientes resultados: 6 parámetros que se cumplen a cabalidad, y 2 parámetros que no se aplican a este estudio.

El resultado de cumplimiento corresponde al 100%.

5. Dimensión Calidad del Servicio
Criterio Insumos

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
69. Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles	1			
70. Las bodegas de insumos secos y menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.		0.5		
71. La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplicando la normativa internacional FIFO.		0.5		
72. La empresa mantiene un inventario y un Kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación		0.5		
73. El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico.	1			
74. Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.	1			
Criterio Personal				
75. La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.	1			
76. La empresa promueve la participación de su personal en las actividades y decisiones de la operación y mantiene un registro de los acuerdos entre la gerencia y el personal.	1			
77. La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento.	1			

78. La empresa cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y ejecutar los requerimientos del personal.	1			
79. La empresa reparte sus utilidades de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo.	1			
80. Se cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral, esto es trabajar 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana. Además, el trabajador tiene derecho a recibir su periodo de vacaciones o su respectiva remuneración económica	1			
81. El personal viste uniforme (limpio y en óptimas condiciones) de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.		0.5		

Criterio Alimentación y Bebidas

82. El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.				-
83. El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.		0.5		
84. El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utilizar accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utilizar perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	1			

85. Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel para el secado de las manos y litos (toallas de tela) para los utensilios de cocina.	1			
86. Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, la empresa cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.		0.5		

87. Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	1			
88. La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechable	1			
89. Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	1			
90. La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.	1			
91. Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	1			
92. Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.	1			
93. Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.	1			
94. El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.	1			
95. Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).	1			
96. En la cocina no se mantienen almacenados productos químicos.	1			
97. Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.		0.5		
98. Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.	1			
99. Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.	1			

100. Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.	1			
101. Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.		0.5		
102. Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	1			
103. Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.	1			
104. La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.	1			

Criterio Instalaciones				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No aplica
105. Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.		0.5		
106. Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.		0.5		
107. Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal) limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.		0.5		
108. El comedor está dotado de servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.	1			

109. El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	1			
110. El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.				-
111. Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades disminuidas.		0.5		

Criterio Servicio

112. Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias.	1			
113. Los precios que constan en las cartas (menú) incluyen impuestos.	1			
114. La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano.	1			
115. Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes.	1			
116. Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.	1			
Total	86,95%			

Tabla N° 25
Título: Valoración Calidad del Servicio
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: “Smart Voyager Express” Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas 2018 **Fecha:** 23 de marzo de 2024

La siguiente tabla presenta la quinta dimensión “Calidad del Servicio”, según la norma Smart Voyager Express, esta dimensión abarca 48 parámetros que han sido sometidos a un análisis. Los resultados obtenidos son los siguientes: 34 parámetros que se cumplen a cabalidad, seguido de 12 parámetros que se cumplen parcialmente, y 2 parámetros que no se aplican a este estudio.

El resultado de cumplimiento corresponde al 86,95%. Por otro lado, un 13,05% faltante se debe a puntos anteriormente mencionados como son el tema de bodegas.

Además de eso actualmente el Kardex de la empresa no ha sido debidamente actualizado ya que la gerente Fernanda Ochoa se encuentra fuera del país.

En lo que respecta al área de cocina, se cumplen las normas básicas de las Buenas Prácticas de Manufactura, sin embargo, existen pequeñas falencias, como es la falta de dispensadores de jabón y desinfectante en el área de cocina. También, se debería mejorar la infraestructura. Dentro de Alimentos y bebidas no es necesario etiquetar la comida con fechas de compra y caducidad ya que en su mayoría los alimentos se compran en medida según la ocupación del Glamping, lo que no genera desperdicios.

Entre otros parámetros podemos mencionar que se lleva un registro del mantenimiento de las instalaciones, pero no hay un monitoreo constante. También, las zonas para fumadores están presentes, sin embargo, no se ha encontrado un espacio con la señalética correcta. En lo que respecta a los uniformes, los empleados poseen; hoodies, camisetas, buzos y casacas, sin embargo, no siempre lo llevan puesto. En cuanto a los servicios sanitarios son unisex, y estos se encuentran en excelentes condiciones. En lo que respecta a ingresos para personas con discapacidades tenemos adaptación a la cabaña Alpina ya que

la Nave Espacial es una estructura elevada y no cumple este requisito.

En lo que respecta a los parámetros que no aplican es referente al hecho de que no existe mayor riesgo en el área de alimentos y bebidas. Como se ha venido mencionando el área es sumamente reducida, por otro lado, el certificado médico no es aparte de la documentación de los empleados, sin embargo, cada uno de ellos en caso de presentar síntomas de enfermedad se ven obligados a llevar cubre bocas o

de ser necesario, cambiar sus turnos o actividades con la finalidad de garantizar el bienestar de los huéspedes.

El objetivo de este capítulo es establecer cuál es la situación actual en lo que respecta a lo sostenible de El Prado Glamping, acorde a la Norma Smart Voyager Express. Al finalizar este segundo capítulo se ha detallado de manera minuciosa toda la información recopilada a través de entrevistas semiestructuradas, visitas al Glamping y fotografías de elaboración propia, lo cual permitió el correcto desarrollo de este capítulo y obtener los resultados actuales del estado del Glamping conforme a los tres pilares de la sostenibilidad que han sido analizados a lo largo de este capítulo.

CAPÍTULO 3

Propuestas Sostenibles según la norma Smart Voyager Express Introducción

Recordando las bases en las que se sitúa la norma Smart Voyager, es preciso tener en cuenta que se debe promover un turismo sostenible y amigable en conjunto con el ambiente, en base a criterios y estándares con el objetivo de minimizar los impactos negativos del turismo y fortalecer áreas económicas, socioculturales y ambientales. Por lo tanto, al momento de realizar el estudio en el Prado Glamping, se comprobó que es uno de los pocos establecimientos en la zona que trabajan por un bien común, en comunión con la comunidad. A través de las visitas turísticas a la zona centro del cantón Saraguro (que producen tejidos, artesanías y cerámicas, etc.), se pudo constatar la presencia de una parte de la cultura del cantón que de a poco se ha ido perdiendo con las nuevas generaciones.

Por otra parte, el Prado Glamping se enfoca mucho en la sostenibilidad, en la parte del manejo adecuado de desechos, consumo de energía y agua, buscando maneras de mejorar estos procesos para evitar el menor impacto ambiental, y que sea al mismo tiempo rentable para el establecimiento.

De tal modo, los resultados que muestra El Prado Glamping, demuestran que es un negocio rentable pero que debe invertir en mejoras que a corto y mediano plazo posicione al establecimiento como una empresa rentable pero amigable con su entorno en comunión con la comunidad y así acceder al sello de sostenibilidad ambiental.

3.1 Socialización de resultados

3.1.1 Resultados por parte de El Prado Glamping

En la actualidad, el mundo del alojamiento está tomando gran fuerza en el tema de sostenibilidad, tratar de concientizar a los clientes, trabajadores, directivos y personas en general es una prioridad, para ello resulta imperioso explicar los diferentes procesos que se deben realizar dentro de los establecimientos para obtener un certificado en sostenibilidad ambiental.

El Prado Glamping no es la excepción a esta regla, ellos están en constante mejoramiento en temas de sostenibilidad, tratan de reducir los costos de energía y consumo de agua, sobre todo el impacto ambiental del privilegiado lugar en el cual se encuentra ubicado.

En el caso del ahorro de energía siempre priorizan el uso de la luz del día y mantener la luz solar como elemento básico para sus operaciones, provocando que por las noches estas luces iluminen los diferentes senderos y áreas del establecimiento.

3.1.2 Puntos a tratar con El Prado Glamping

Para realizar una correcta socialización se debe tener en cuenta los temas a mejorar para que el establecimiento pueda aplicar a la norma Smart Voyager Express, para esto, se basa en los criterios o ámbitos de estudio, donde se presentarán:

- 1.- Los beneficios de la implementación de prácticas sostenibles en base a la norma Smart Voyager Express,
- 2.- Requisitos y criterios de operación en base de la norma Smart Voyager Express,
- 3.- Discusión sobre los resultados obtenidos y puntos alcanzados en base a la norma Smart Voyager Express,
- 4.- Realizar recomendaciones y mejoras para el establecimiento,
- 5.-Elaborar un plan de acción para cumplir con el punto anterior.
- 6.- Incluir todas las personas que conforman la empresa para fortalecer y pactar el compromiso con las nuevas normas y mejoras del establecimiento.

Los puntos que son mencionadas con anterioridad, son de gran importancia para lograr la implementación y cumplimiento de las normas Smart Voyager Express, dando como resultado la obtención de la certificación sostenible.

3.1.3 Implementación de plan de acción en El Prado Glamping

Para resolver los problemas o situaciones que fueron identificados en el establecimiento para mejorar el plan de sostenibilidad en El Prado Glamping, se tendrá en cuenta el siguiente plan de acción:

PLAN DE ACCIÓN “EL PRADO GLAMPING”	
Implementación de dispensadores y mantenimiento en el Área de Cocina	1.- Invertir en dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos. 2.- Realizar mantenimiento de manera semestral en utensilios y área de cocina.
Monitoreo Semestral de las instalaciones	1.- Designar una persona para el monitoreo de las instalaciones (red de distribución de agua, habitaciones, cocina, bosque de pino, entre otras). 2.- Implementar un sistema de monitoreo tipo check list para el control adecuado de las instalaciones.
Control de Alimentos	1.- Etiquetar alimentos con fechas de llegada y por tiempo de uso. 2.- Uso de inventario para realizar compras y no exista productos en mayoría.
	1.- Instalar señalética para diferenciar las zonas del establecimiento.
Señalización en áreas del establecimiento	2.- Garantizar que la señalética cumpla con las normas locales y que sean visibles.
Adaptación de una cabaña para personas con discapacidad	1.- Crear una rampa para personas con discapacidad en la cabaña Alpina. 2.- Cumplir con las normas de accesibilidad en el país.
Creación de uniformes para el personal	1.- Diseñar un uniforme cómodo y representativo del establecimiento. 2.- Crear normas y políticas para el uso del uniforme y informales sobre este tema al personal.

Concientización y capacitación	1.- Capacitación para el personal del establecimiento sobre las prácticas sostenibles y los cambios que se realizarán. 2.- Involucrar al personal para identificación de otros riesgos o situaciones a mejorar.
Evaluación continua	1.- Crear indicadores para evaluación del desempeño en las propuestas dadas. 2.- Realizar seguimiento trimestrales o semestrales para evaluar el progreso y corregir error de ser necesario.

Tabla N° 26
Título: Plan de Acción El Prado Glamping
Autor: Buñay Jessenia-Figueroa Luis
Fuente: “Smart Voyager Express” Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas 2018 **Fecha:**
30 de mayo de 2024

3.1.4 Retroalimentación y discusión

Para este punto del estudio, se realizó una reunión mediante Zoom con Fernanda Ochoa, quien es la dueña y administradora de El Prado Glamping, ya que actualmente se encuentra en Valencia, motivo por el cual se ha optado por este medio para la socialización de resultados. Durante este diálogo se habló directamente sobre las falencias y errores que se localizaron a través del presente estudio, en base a la Norma Smart Voyager Express.

De tal manera, la discusión se dividió en cinco dimensiones, que son:

1.- Dimensión de Lineamientos Estratégicos

En la parte de Lineamientos Estratégicos, se explicó que se debe establecer formalmente la misión y visión de la empresa, también tenerlos de manera digital o impresos para que sea de conocimiento de huéspedes y colaboradores. Una vez discutido este punto se llegó al acuerdo que se hará lo más pronto posible.

2.- Dimensión Protección y Conservación Ambiental

Por otra parte, en la parte de Protección y Conservación Ambiental, se informó que existen fallencias en el mantenimiento e inspecciones en las instalaciones eléctricas, porque con un buen registro se pueden realizar reportes y encontrar fallencias para la reducción en el consumo de energía.

Otro tema importante, es la instalación de trampas para la captura de materias grasas y residuos de alimentos, siempre con un mantenimiento constante, ayuda a la reducción en contaminación de agua.

Siguiendo en la línea de la contaminación, es importante que El Prado Glamping implemente un sistema más eficiente para la separación y reciclaje de desechos y residuos que se produzcan en todas las áreas del establecimiento.

De igual manera, Fernanda estuvo abierta a estas sugerencias, creyendo conveniente la implementación de las mismas.

3.- Dimensión de Seguridad

En esta parte del estudio, se especificó que se debe tener un reglamento de higiene y seguridad para el personal y huéspedes que cuente con su debida explicación; al

mismo tiempo se debe proveer a los colaboradores con equipo de seguridad, protección e higiene para las actividades que estos realizan.

Por otro parte, el establecimiento cuenta con un área para el almacenamiento de sustancias tóxicas, pero se debe tener en cuenta como se maneja el inventario y el control de la debida ventilación para estos productos.

En cuanto al uso de gas envasado, deben mejorar el almacenamiento, apegándose siempre a las normativas vigentes para el uso y almacenamiento de este producto.

Por otra parte, el Glamping debe mejorar la señalética en todas las áreas del establecimiento y mantener las rutas de evacuación libres de obstáculos en caso de siniestros naturales.

4.- Dimensión Desarrollo Económico

Para este punto del estudio, es importante trabajar con las personas de la comunidad para que de manera mutua se cree una cadena, para conseguir ingresos o realizar campañas de recaudación de fondos para programas de desarrollo comunitario en áreas de la educación, salud o infraestructura.

Cabe recalcar que El Glamping, es muy abierto para trabajar con las personas de la comunidad, para que ellos también puedan resaltar en la actualidad, tratando de rescatar las tradiciones en tejidos, artesanías y gastronomía.

5.- Dimensión Calidad del Servicio

El Prado Glamping, no cuenta con un sistema de inventarios, para esto se propone el uso de Kardex, que a pesar de ser un sistema anticuado en otras palabras, es bueno para comenzar con un inventario básico, para el control adecuado de materia prima, productos de limpieza, inmobiliario y entre otros productos, utilizando en método FIFO

(First In – First Out) en español, Primero en Entrar – Primero en Salir, el cual prioriza la salida de productos que se encuentren con más tiempo de almacenaje, evitando pérdidas de los productos con el tiempo.

Por otra parte, el establecimiento debe realizar mejoras en la infraestructura como: crear baños individuales en áreas comunes y para personas con discapacidad, al igual que debe mejorar el área de cocina, adaptándose a las normas pertinentes, además de agregar dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos para los colaboradores. Además, se debe considerar las áreas comunes para que sea de fácil acceso para las personas con discapacidad y sea más fácil el ingreso a una de las cabañas.

Para concluir este punto, la reunión resultó bastante satisfactoria y se ha logrado la aprobación de este estudio por parte de la propietaria, para realizar estas mejoras en El Prado Glamping, es así como se procede a dejar por escrito cada una de las mejoras que serán implementadas según sea conveniente para la propietaria.

3.2 Validación de propuestas sostenibles para El Prado Glamping

Para que una validación se considere adecuada, debe apreciarse la modificación de recursos y cómo su eficiencia de uso afecta la implementación de la intervención. La forma en la que se gestionan los residuos, cómo los ecosistemas afectan a la comunidad local y la viabilidad financiera de las actividades a largo plazo. Ninguna propuesta puede abordar todos estos aspectos de manera integral, pero solo las que hacen mejoras equilibradas e integrales se pueden calificar de sostenibles y adecuadas para la intervención en Glamping calificada como sostenible.

Ahora bien, mediante el análisis previo se ha decidido crear las siguientes propuestas, en referente a los tres grandes ámbitos.

Ámbito Empresarial

- Actualizar y formalizar los manuales, reglamentos y protocolos internos de la empresa, incluyendo aspectos como la misión, visión, políticas de seguridad, manejo de emergencias, etc.
- Establecer un programa de capacitación continua para que el personal conozca todos los protocolos y normas que se deben seguir, especialmente en temas como la manipulación de alimentos, buenas prácticas de manufactura, procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- Capacitar al personal en temas de seguridad laboral, uso de equipos de protección, manejo de sustancias peligrosas, entre otros.

Ámbito Sociocultural

- Aunque se contrata personal local, se podría explorar programas de capacitación y desarrollo para fortalecer sus habilidades y brindar mayores oportunidades de crecimiento laboral.
- Fomentar aún más la participación activa de la comunidad local en la promoción de los atractivos turísticos, artesanías y expresiones culturales dentro de las instalaciones del Glamping.
- Implementar actividades o talleres interculturales que promuevan el intercambio y el entendimiento mutuo entre los visitantes y la comunidad local.

■ Establecer alianzas o convenios con organizaciones locales para apoyar proyectos de conservación y revitalización del patrimonio cultural tangible e intangible de la zona.

Ámbito Ambiental

- Implementar un programa de difusión sobre el uso y ahorro de recursos como el agua y la energía, dirigido tanto al personal como a los huéspedes. Esto podría incluir capacitaciones, carteles informativos, entre otros.
- Desarrollar un plan de manejo ambiental más robusto, que incluya programas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos, así como medidas para la protección del suelo y fuentes de agua.
- Designar áreas específicas y debidamente señalizadas para actividades como la preparación de alimentos, recepción de mercancías, almacenamiento de sustancias peligrosas, etc.

El Prado Glamping puede mejorar sus prácticas y procedimientos internos, fortalecer la formación de su personal y cumplir de mejor manera con los estándares de calidad y seguridad establecidos en la norma.

3.2.1 Propuesta Validada

Al revisar de manera general los ámbitos, empresarial, sociocultural y ambiental, se deberá considerar nuevas propuestas de mejoras según los parámetros que se cumplan parcialmente, con la finalidad de cumplirlos a cabalidad.

1. Dimensión Lineamientos Estratégicos:

- Establecer formalmente la misión y visión de la empresa, e imprimirlas en un manual que pueda ser compartido con el personal y los huéspedes.

2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental:

- Realizar inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético, y generar reportes.
- Implementar un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal y clientes.
- Llevar un registro detallado del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos, en caso de adquirir nueva maquinaria o de la que ya se posee.
- Instalar trampas para la captura de grasas y restos de comida en el área de cocina, y darles un mantenimiento constante.
- Implementar un sistema más eficiente para la separación y reciclaje de desechos y residuos que se produzcan en el área de cocina por más pequeño que sea el servicio.

3. Dimensión Seguridad:

- Presentar formalmente el reglamento de higiene y seguridad al personal y huéspedes.
- Proveer al personal con equipos de seguridad, protección e higiene adecuados para las actividades que realizan.
- Establecer un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado.
- La empresa deberá apegarse a las normativas del uso de gas envasado y adquirir detectores de fuga para salvaguardar a los huéspedes y personal.
- Mejorar la señalética y mantener libres de obstáculos las rutas de evacuación.
- Implementar un plan de evacuación, posteriormente realizar simulacros de

primeros auxilios y desastres naturales con el personal y los huéspedes.

4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico:

- No se requieren mejoras adicionales, ya que se cumplen todos los criterios analizados. Sin embargo, se puede evaluar la posibilidad de destinar parte de los ingresos o realizar campañas de recaudación de fondos para programas de desarrollo comunitario en áreas como educación, salud o infraestructura básica.

5. Dimensión Calidad del Servicio:

- Crear bodegas para el almacenamiento de insumos, mismas que cumplan con las características mencionadas que evitan la mezcla y contaminación cruzada de los productos, para cumplir con la normativa internacional FIFO.
- Actualizar el Kardex de la empresa con el inventario de equipos, mobiliario, materias primas y productos.
 - Instalar dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos en el área de cocina y baños del personal, de igual manera, proveer al personal de mallas o cofias para el área de A y B.
- Mejorar la infraestructura del área de cocina, incluyendo el recubrimiento de las paredes con baldosas.
- Llevar un registro y monitoreo más detallado del mantenimiento de las instalaciones en general.
- Establecer un área para fumadores debidamente señalizada.

- Crear baños individuales al menos en las áreas comunes, que sean de fácil acceso y cumplan con la infraestructura sugerida.

- Adaptar más áreas con ingresos especiales para personas con capacidades disminuidas.

Las siguientes propuestas de mejora sostenible ayudarían a El Prado Glamping a cumplir de manera más completa con los criterios de la Norma Smart Voyager Express, fomentando prácticas ambientales, sociales y económicas responsables, así también para ser acreedor de la certificación como tal.

El presente capítulo tiene como objetivo, convocar a una reunión, con las partes interesadas para socializar los resultados encontrados luego del análisis realizado. Además, se planea discutir las falencias existentes, y a su vez presentar mejoras de las mismas en base a los criterios de la Norma Smart Voyager Express.

Una vez finalizado este capítulo, podemos decir que el resultado ha sido satisfactorio, a pesar de algunos contratiempos. El Prado Glamping, es un establecimiento relativamente nuevo, por ende, es factible realizar ciertos cambios pertinentes o incluso implementar las mejoras propuestas. Por otro lado, la gerente se encuentra abierta a realizar estos cambios, pues ella mismo cree que lejos de ser una mala

inversión estas mejoras posicionarán en un mejor lugar al establecimiento, dándole más reconocimiento.

Conclusiones

1. El Prado Glamping posee una muy buena ubicación en medio de un bosque de pino y una hacienda ganadera, provocando que sea atractivo para varios turistas, por tal motivo no posee un público objetivo.
2. Los servicios que ofrece son muy buenos a comparación de otros establecimientos que pueden llegar a ser su competencia directa.
3. Un factor que lo diferencia de gran manera, son los tours por Saraguro y Oña, sus actividades agroturísticas y el enfoque sociocultural a donde está dirigido.
4. El Prado Glamping se enfoca mucho en el cuidado de recursos naturales como económicos, de esta manera, ellos cuentan con un sistema de luces solares, para iluminar el camino hacia las cabañas y la entrada, evitando el consumo de energía por las noches.
5. El Prado Glamping, basándonos en la norma Smart Voyager, se puede observar que con un progreso continuo puede crear oportunidades de crecimiento, en el cantón Saraguro.
6. El uso de la tecnología en las cabañas es un factor que diferencia de los competidores de la zona y la reducción de consumo de energía eléctrica mediante el uso de luces solares en el establecimiento, contribuyendo a la sostenibilidad, sino que también en la reducción de costos de planilla de luz a final de mes.
7. El trabajo en conjunto con personas estratégicas de la comunidad de Saraguro y Loja es de gran importancia para la contribución del desarrollo del ámbito socio cultural, ayudando a preservar las tradiciones en tejidos, cerámicas y

entorno gastronómico. Las actividades agroturísticas, para los

clientes son experiencias únicas, por la convivencia que se realiza con la fauna y flora que posee el establecimiento.

8. El Prado Glamping no cumple con todos los estándares de la norma Smart Voyager Express, por ende, se debe realizar algunos cambios significativos para conseguir la certificación, garantizando un crecimiento sostenible.
9. El Prado Glamping se encuentra en un proceso de mejora constante para adoptar prácticas sostenibles y reducir sus impactos ambientales, sin embargo, existen áreas que requieren un mayor énfasis y mejoras.
10. La socialización de resultados y la implementación de un plan de acción serán fundamentales para obtener la certificación de sostenibilidad ambiental según la Búsqueda de Smart Voyager Express.
11. En la validación se ha tenido una gran acogida por parte del personal, terminado con la idea de innovar y lograr un buen posicionamiento en el mercado en tendencia de Glamping.

En definitiva, el prado glamping se presenta como un emprendimiento ecológico, ofreciendo una experiencia única en medio de la naturaleza y la cultura local. La ubicación, los servicios y el énfasis en la preservación cultural y ambiental son puntos fuertes, pero aún existe un margen de mejora. La certificación Smart Voyager Express ofrece una importante oportunidad para promover sus prácticas sostenibles y fortalecer su posición en el mercado. Además, es necesario un plan de acción integral para cumplir con los estándares necesarios y garantizar un crecimiento sostenible a largo plazo. La implementación de este enfoque no sólo beneficiará al establecimiento, sino que también contribuirá al desarrollo socioeconómico de Saraguro y Oña. El Prado

Glamping está preparado para convertirse en un modelo de turismo responsable en la región centrándose en la innovación, la sostenibilidad y la autenticidad cultural.

Recomendaciones

1. En la entrada para el establecimiento debe ser mucho más visible porque existe un letrero, pero no es muy fácil de visualizar, en comparación, a otras haciendas y atractivos turísticos de la zona.
2. El establecimiento debe realizar un estudio más a fondo sobre el control y cuidado del agua, en especial el agua de los reservorios, ya que se usan para consumo de animales y riego de plantas.
3. El Prado Glamping se debe enfocar en mejorar la oferta gastronómica, a pesar de ser pocas cabañas, necesitan ofrecer más variedad para los clientes, haciendo uso de materia prima local.
4. El Prado Glamping además deberá de enfocarse en la implementación de uniformes para los trabajadores, para darle un distintivo al establecimiento, aportando un mayor profesionalismo.
5. Se sugiere implementar charlas a las comunidades para la concientización e importancia de la sostenibilidad y que estas pueden aplicar en sus entornos generando una cadena de desarrollo sostenible y socioeconómico, en base a los criterios de la norma Smart Voyager Express.
6. Implementar el plan de acción propuesto de forma sistemática y continua, implicar a todo el personal en el proceso y la asignación de responsabilidades específicas. Además, desarrollar Indicadores de desempeño que permitan

realizar evaluaciones periódicas, hacer monitoreo del progreso y ajustes si son necesarios.

7. Fomentar la participación activa de la comunidad local en las actividades relacionadas con la sostenibilidad en El Prado Glamping incluyendo los intercambios culturales.
 8. Explorar oportunidades de capacitación y desarrollo para el personal local proveyéndoles la información y herramientas necesarias para su crecimiento profesional y personal.
 9. Promover una cultura de sostenibilidad y concientización ambiental tanto entre el personal como los huéspedes, a través de capacitaciones, carteles informativos y actividades interactivas.
 10. Continuar buscando y adoptando prácticas innovadoras y eco-amigables en todas las operaciones de El Prado Glamping, con el objetivo de minimizar su huella ambiental y contribuir al desarrollo sostenible de la provincia de Loja.
- En base a la información proporcionada, una recomendación general que podría abrir nuevas líneas de investigación sería; desarrollar un programa integral de investigación y desarrollo sostenible para El Prado Glamping, centrado en la innovación eco-turística y el impacto socioeconómico regional. Mismo que puede abrir líneas de investigación como: Tecnología verde, Gastronomía local sostenible, Educación ambiental comunitaria, Turismo comunitario y desarrollo local, entre otras áreas de estudio. Esto no solo fomentaría la innovación en el sector del glamping, sino que también crearía un ecosistema de conocimiento compartido, promoviendo la adopción de mejores prácticas y elevando los estándares de sostenibilidad en toda la

industria. Además, podría servir como modelo para otros sectores turísticos, impulsando un cambio más amplio hacia un turismo más responsable y sostenible.

Referencias

- Amador, C. (2022). El análisis PESTEL. Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 1, 4(8), 1-2. .
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8263>
- Arboleda, J. e. (2021). El glamping, como tendencia del turismo en Ecuador en tiempos de COVID-19. Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, (40), 22-42.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8930731.pdf>
- Birdir, K. e. (2015). Türkiye ve Dünya’da Kamping ve Yeni Bir Turistik Ürün Olarak ‘Glamping’. Konya/Türkiye, 2, 168-177.
- CEPAL. (2022). Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2022: dinámica y desafíos de la inversión para impulsar una recuperación sostenible e inclusiva.
- Código del Trabajo . (2005).
https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR . (2008).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Legislación Ambiental. (2004). Ley de gestión ambiental. Ley de gestión ambiental, codificación. .
https://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_de_Gestion_Ambiental.pdf

- Ley de Defensa del Consumidor . (2003). <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL. (2004). LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL, CODIFICACIÓN. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTIÓN-AMBIENTAL.pdf>
- Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental . (2004). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-PREVENCIÓN-Y-CONTROL-DE-LA-CONTAMINACIÓN-AMBIENTAL.pdf>
- Ley de Seguridad Social . (2001). Suplemento del Registro Oficial No. 465 , 30 de Noviembre 2001. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL-LSS.pdf>
- Ley de Turismo. (2014). Ley de turismo. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo. . <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DETURISMO.pdf>.
- MAATE. (2016). Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica de Ecuador - MAATE. <https://www.gbif.org/es/publisher/c54097e6-0972-4acb-b849-eaeba29c917d>
- Milohnić, I. a. (2019). Transformation of camping into glamping: trends and perspectives.: <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/pdf/10.5555/20193493632>
- Morales, J. (2023). Plan de negocio para una Zona Glamping en la ciudad de Azogues comunidad de Aguilán (Master's thesis, Universidad del Azuay). <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/13321/1/18847.pdf>

Muñoz, D. (2023). Informe de trabajo de integración curricular

previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial Agropecuaria: Plan de negocios para la creación de una empresa comercializadora de cepillos dentales.

Oña, M. y. (2019). Propuesta de agroturismo para la Hacienda "El Prado",.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32889/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>

Primicias. (2022). El usuario promedio pasa dos horas y 27 minutos en las redes sociales.

Rodríguez, A. (2023). 35.079 personas más viven en la provincia de Loja. Censo Ecuador. . <https://www.censoecuador.gob.ec/35-079-personas-mas-viven-en-la-provincia-de-loja>

Sánchez, K. (2020). Buenas Prácticas Ambientales y su contribución al desarrollo turístico en la Hostería Ñungañan cantón Pujilí (Bachelor's thesis, Ecuador: La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)).

Seong, O. J. (2019). Family vacationers' willingness to pay for glamping travel sites: A family functioning segmentation. International Journal of Tourism Research, 22(2), 155-167. . <https://doi.org/10.1002/jtr.2325>

Smart Voyager Express. (2011). Norma de Hospedaje Alimentos y Bebidas.

Smart Voyager Express. (2014). Norma de Hospedaje y Alimentos y Bebidas.

Villalba, P. (2013). Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager: ¿garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?

Anexos

Anexo A

Permiso Anual de Funcionamiento

LICENCIA ÚNICA ANUAL
DE FUNCIONAMIENTO







EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
INTERCULTURAL DE SARAGURO

En ejercicio de las atribuciones y competencias que le confiere la Ley y Ordenanza Municipal,
vista la solicitud e informes correspondientes y una vez que se ha cumplido con todos los
requisitos, concede la presente Licencia Única Anual de Funcionamiento al establecimien-

El Prado Glamping

Actividad	Campamento Turístico
Categoría	Única
Propietario o representante legal	Mayra Fernanda Ochoa Paredes
Dirección	El Prado
Ciudad / Parroquia	El Tablón/ Saraguro

El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con
las disposiciones de la Ley de Turismo, el Reglamento y la Ordenanza municipal vigente, caso
contrario se podrá suspender esta licencia de manera temporal o definitiva, según el caso.

Esta Licencia es válida hasta el 31 de diciembre de 2024


Lic. Abel Sarango
ALCALDE



Anexo B

Permiso de Funcionamiento por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Saraguro



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON SARAGURO
JEFATURA CANTONAL
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO
CAMPAMENTO TURISTICO EL PRADO

No 001310



LOCALIDAD: SARAGURO
RUC/CC: 0107126773
CONTRIBUYENTE: OCHOA PAREDES MAYRA FERNANDA
UBICACION: CARBONCILLO - EL PRADO
ACTIVIDAD: COMPLEJOS, CENTROS TURISTICOS Y AFINES
RIESGO: MEDIO EXTINTOR: SI PLAN DE CONTINGENCIA: NO

RUC: 1160042080001
Año: 2024

Gasto de Inspección: \$ 2.00 Tasa: \$ 0.00
VALIDO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024
SUMA A PAGARSE: \$ 2.00

VISTOS: Acuerdo Ministerial N. 2133 del 8 de febrero del 2001, ley de defensa contra incendios Art. 35

Saraguro, a 08 de Abril 2024


PRIMER JEFE DEL C.B.S.


PREVENCION DEL C.B.S.

DIRECCIÓN: Av. Panamericana y Diez de Marzo TELÉFONO: 072200055
SARAGURO - LOJA - ECUADOR

Anexo C

Certificado de registro por el Ministerio de Turismo

Ministerio de Turismo

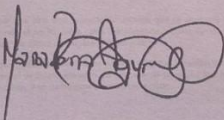
CERTIFICADO DE REGISTRO

CAMPAMENTO TURÍSTICO
Categoría única




EL PRADO GLAMPING

Registro de Turismo: 0107126773001.002.5000236
RUC: 0107126773001
Provincia: Cantón: Parroquia:
LOJA SARAGURO EL TABLÓN


DIRECTOR/A ZONAL 6 - DZ6
MARÍA ROSA AGUIRRE CEDILLO

LOJA - SARAGURO, 30-01-2023
Última Actualización: 08-04-2024

EL NUEVO ECUADOR

Anexo D

Facturas del consumo de Luz

EERSSA - Loja
COMPROBANTE DE PAGO

No. Comprobante: 420006025040
Oficina: EERSSA - Saraguro
Cajero/a: DGUERRERO Caja: 01
Fecha de Pago: 14.03.2024 12:03:35

Nombre: MANUEL HUMBERTO OCHOA
No. Cuenta Contrato: 201006503472
No. Medidor: 277012
Direccion Servicio: SIN NOMBRE SN
EL TABLÓN, SARAGURO

Total pagado: 176.82
Forma de Pago: EF:176.82
Saldo pendiente: 0.00

DETALLE ÚLTIMA FACTURA

Consumo(kWh)	837.00
Lectura Actual	11709.00
Meses Pendientes	0
Venta de Energia	82.81
Subsidio	0.00
Comercialización	1.41
Alumbrado Publico	11.15
(1) Total SE y AP	95.76
(2) Total Pendientes	73.68
Contrib. Bombaros	6.90
Recolección de Basura	0.50
(3) Total Otros Valores	7.40
Valor electricidad(1)+(2)	169.42
VALOR A PAGAR (1)+(2)+(3)	176.82

SUBSIDIOS

Cocción Eléctrica	0.00
Calentamiento Agua	0.00
Tarifa Eléctrica	42.22
Tarifa Dignidad	0.00

ESTE DOCUMENTO NO TIENE VALOR TRIBUTARIO

Descargue sus facturas de nuestra página web
www.eerssa.gob.ec

Anexo E

Certificado del personal que trabaja con El Prado Glamping



Anexo F

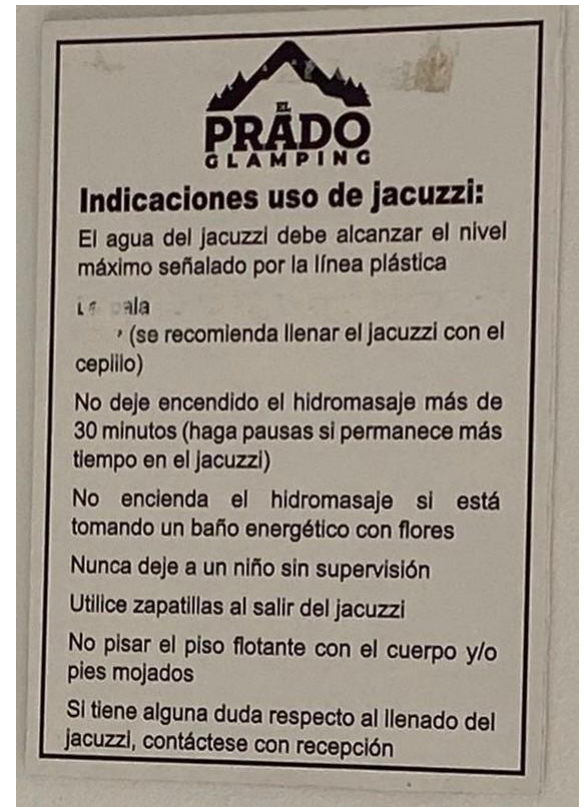
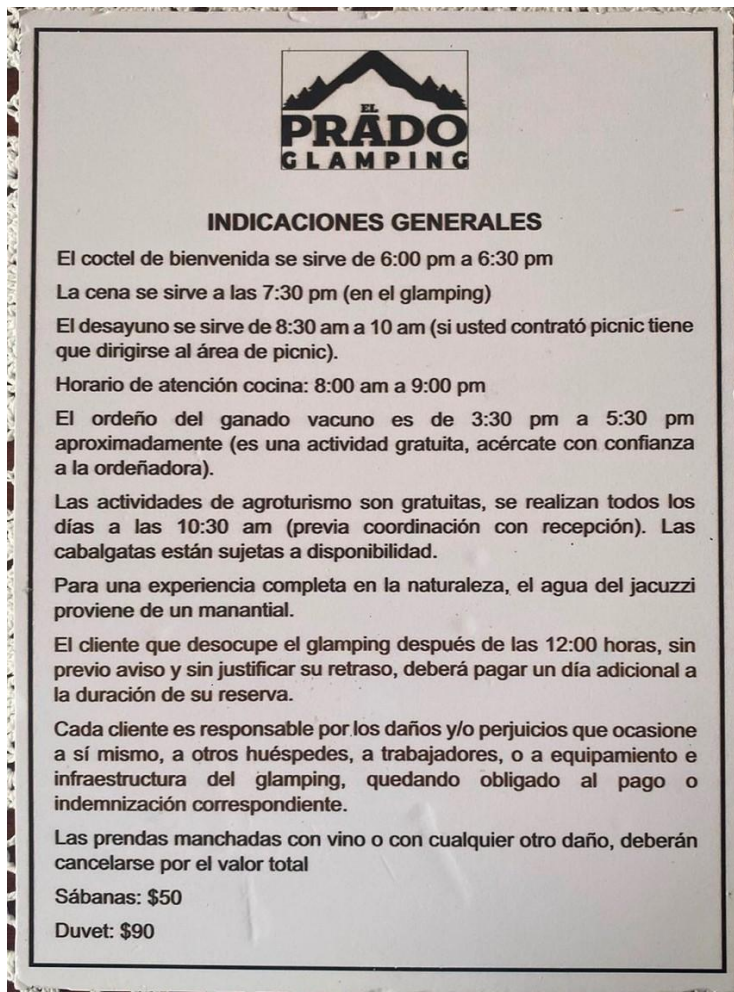
Rótulos para identificar las zonas del Glamping





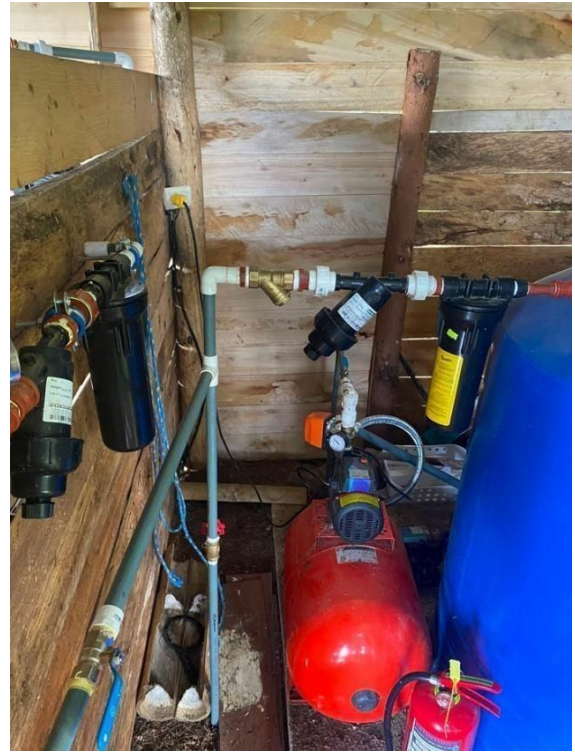
Anexo G

Rotulos informativos en las areas de las cabañas



Anexo H

Calefón / Bomba de agua



Anexo I

Luces led / Luces solares



Anexo J

Zona de picnic



Anexo K

Área de lavandería



Anexo L

Áreas recreativas

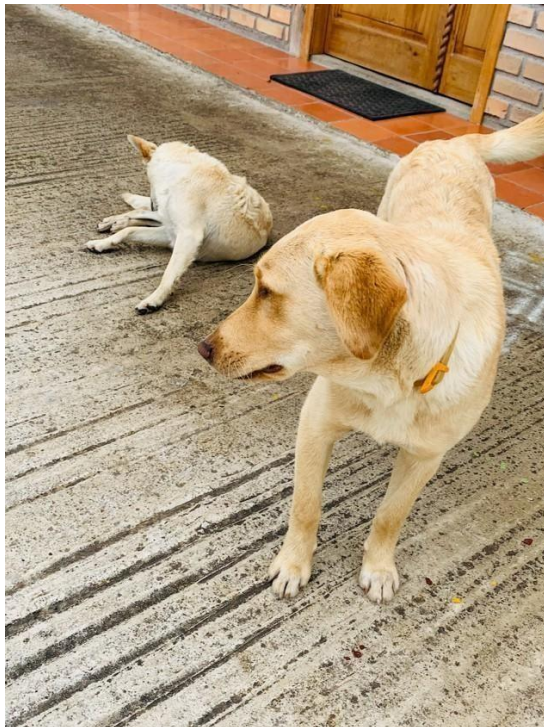


Anexo M

Ameties / Lencería







Anexo O

Evidencias de las visitas al glamping



Anexo P

Instalaciones de la cabaña Alpina

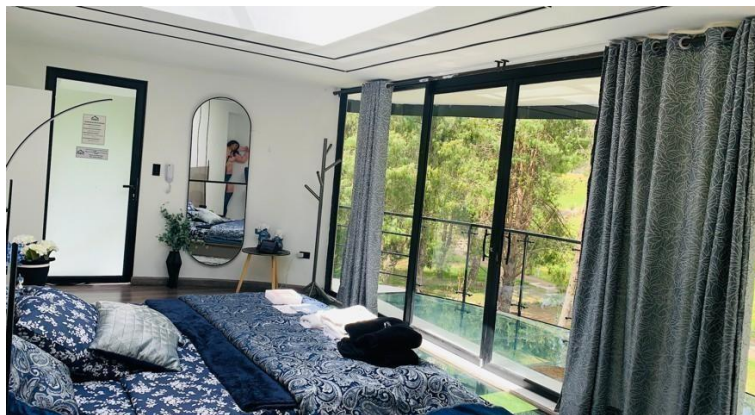




Anexo Q

Instalaciones Nave Espacial





Anexo R*Manual de Procesos de El Prado Glamping***MANUAL DE PROCESOS****Procesos:**

Venta de alojamiento y actividades complementarias: las reservas se realizan a través de redes sociales. Para ello, existe un mensaje general que es enviado a los clientes potenciales, este contiene un saludo cordial y el link del catálogo digital con información sobre los precios y paquetes que ofrece el establecimiento.

1. Se averigua la fecha de interés del cliente
2. Se confirma la disponibilidad en la base de datos y se proporciona las fechas más cercanas en caso de no existir disponibilidad en el día requerido por el cliente
3. Se resuelve cualquier tipo de inquietud que tenga el huésped
4. Se ofrecen los servicios adicionales
5. Se confirma el paquete que desea el cliente y los servicios extras para elaborar la proforma
6. Se envía la proforma como un mensaje de texto junto con las indicaciones del abono económico que debe realizar el cliente
7. Se envía los datos bancarios para que el cliente proceda realizar la transferencia o depósito y se solicita los datos necesarios para la elaboración de la factura y para la base de datos interna
8. Al recibir el comprobante de pago, se envía un mensaje de confirmación de la reserva y se cierra la conversación con el cliente
9. Después, se envía el comprobante de pago y la información al grupo de WhatsApp denominado "Ventas", para que la contadora proceda a la elaboración de la factura
10. Se introduce la información del cliente en la base de datos interna
11. Se introduce la información del cliente en la agenda impresa que maneja el personal de recepción
12. Se guarda en los contactos del teléfono al futuro huésped con el formato: año, día y mes.

Check-in: previo a la llegada del cliente se realiza la verificación de los valores pendientes a cancelar

1. Al momento de su arribo, se recibe al cliente con un saludo caluroso y se los traslada hasta la recepción, en donde se brindan explicaciones generales con respecto a instalaciones, horarios, reglas, servicios, actividades adicionales, etc.
2. Se procede a llenar y firmar junto con el cliente la siguiente tarjeta de registro.

3. Se realiza el cobro del sado pendiente y se procede a trasladar a los huéspedes al glamping contratado.

Check-out: a las 11h50 el personal se comunicará con los huéspedes a través de WhatsApp para enviarles la cuenta (en el caso de que hubiera consumos extras), y para comunicarles que a las 12h00 se acercará a hacer la revisión de la habitación.

1. A las 12h00 el personal se acerca a la habitación e inspecciona que la ropa blanca y las instalaciones en general no hayan sufrido daños. En el caso de haberlos se comunicará inmediatamente a la gerencia.
2. Si todo está en buenas condiciones, se procede a cobrar, agradecer y despedir a los huéspedes.
3. Se envía inmediatamente el enlace de la encuesta de satisfacción a través de WhatsApp.

Limpieza: el proceso de limpieza y desinfección de las instalaciones empieza todos los días a las 12h00 y termina a las 14h00.

1. Se trasladan los insumos de limpieza, la ropa blanca y los elementos complementarios como: el amuleto de amor, las aguas y la tarjeta de bienvenida hacia cada glamping.
2. Se extrae toda la ropa blanca sucia y se coloca la limpia.
3. Se realiza una limpieza y desinfección del área del jacuzzi y baño con productos biodegradables.
4. Se realiza la limpieza general del área interna y externa del glamping.
5. Se coloca odorante en la parte interior de cada glamping.
6. Se procede al lavado de los techos de vidrio.
7. Se realiza una inspección detallada de la limpieza y se cierran las puertas para mantener el área limpia.

Mantenimiento: las acciones de mantenimiento son verificadas por el personal de limpieza cada día.

Durante las dos horas de limpieza se identifican las acciones correctivas que se deben tomar y se reportan hacia la Gerente General.

Si las acciones correctivas son rápidas y fáciles, se corrigen durante las dos horas de limpieza, y si son más complejas y requieren personal técnico, se contrata personal y se coordina los arreglos para días posteriores, siempre y cuando no sean acciones urgentes.

Adicional, cada mes se realiza una inspección preventiva para evitar inconvenientes.

Gestión de actividades y experiencias: el personal del establecimiento organiza la logística de las actividades de agroturismo y los tours hacia las comunidades de Saraguro.

Para la gestión de las actividades de agroturismo es necesaria la previsión de los mandiles, las botas de caucho y el alimento para los animales.

1. A las 10h30 todos los días, el personal se dirige al punto de encuentro con los implementos antes mencionados y da la bienvenida a los huéspedes mientras se colocan los mandiles y las botas.

2. Se empieza con la guianza y se dirigen hacia el espacio del ganado vacuno recién nacido para proporcionarles los alimentos. Después, se visita el área de los conejos, gallinas y mini pig en donde también se los alimenta. Finalmente, se visita el área del ganado vacuno adulto y del caballo, para alimentarlos y tomar fotografías.
3. Posterior a la visita de los animales, se visita el huerto orgánico, en donde los huéspedes siembran una planta alimenticia y le ponen un nombre.
4. Finalmente, se dirigen hacia el punto de encuentro inicial para dar las palabras de despedida y recoger los implementos utilizados durante las actividades de agroturismo.

Para la coordinación de los tours, es necesario comunicarse con la operadora de turismo mínimo 3 días antes de la visita, de esta manera se coordinará la hora y fecha de visita. Esta acción se realiza a través de WhatsApp.

1. El día de la realización de la visita, el personal de recepción se comunicará a las 08h00 con la operadora de turismo para re confirmar la realización del tour y comunicará a los huéspedes que el tour empieza a las 12h00.
2. A las 12h00 se realiza el proceso del check-out y a continuación, el personal de la agencia operadora se presenta a los huéspedes para coordinar y continuar con los servicios contratados, asegurando una transición fluida hacia su próxima actividad.

Anexo S

Certificados obtenidos para El Prado Glamping





Certificado
 Establecimiento registrado

Apellidos y nombres OCHOA PAREDES MAYRA FERNANDA		Número RUC 0107126773001
Jurisdicción ZONA 6 / AZUAY / CUENCA		
Número de establecimiento 2	Estado ABIERTO	
Nombre comercial EL PRADO GLAMPING	Servicios digitales NO	
Inicio de actividades 28/07/2022	Reinicio de actividades No registra	Cierre de establecimiento No registra

Ubicación geográfica
 Provincia: LOJA Cantón: SARAGURO Parroquia: EL TABLON

Dirección
 Barrio: EL PRADO Calle: EL TABLON Número: SN Intersección: SALADO Referencia: BARRIO EL PRADO - EL TABLON

Medios de contacto
 No registra

Actividades económicas

- I55100901 - OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS POR CORTO TIEMPO EN CASAS DE HUÉSPEDES.
- I55100902 - OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS POR CORTO TIEMPO EN CABAÑAS, CHALETS, CABAÑAS CON SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA.
- I55100903 - OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS POR CORTO TIEMPO EN HOSTALES JUVENILES Y REFUGIOS DE MONTAÑA.
- I55200001 - PROVISIÓN DE ALOJAMIENTO EN CAMPAMENTOS, PARQUES PARA CARAVANAS, CAMPAMENTOS RECREATIVOS Y CAMPAMENTOS DE CAZA Y DE PESCA PARA ESTANCIAS CORTAS.
- N79900401 - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA A LOS TURISTAS: SUMINISTRO A LOS CLIENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS VIAJES, ACTIVIDADES DE GUÍAS DE TURISMO.
- I55100904 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR ANFITRIONES



Código de verificación: RET1711035118266565

Fecha y hora de emisión: 21 de marzo de 2024 10:31

Dirección IP: 10.1.2.121

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

1/1
www.sri.gob.ec



CERTIFICADO ELECTRÓNICO

TIPO DE CERTIFICACIÓN: **No ser contratista incumplido o adjudicatario fallido con el Estado**
 CÓDIGO DE CERTIFICADO: **CIOAF-04-24-6236**
 FECHA DE EMISIÓN: **Quito, Miércoles 17 de Abril del 2024**
 PERSONA NATURAL: **OCHOA PAREDES MAYRA FERNANDA**
 CÉDULA DE CIUDADANÍA/IDENTIDAD: **0107126773**

El Servicio Nacional de Contratación Pública certifica que, a la presente fecha, el solicitante no se encuentra reportado como contratista incumplido o adjudicatario fallido.

Atentamente,

DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO Y ASESORÍA A USUARIOS
SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

- Para verificar la integridad del presente certificado la Entidad / Institución que lo solicita deberá ingresar el código de certificado en la herramienta "Verificación de certificados" la cual se encuentra disponible al público en general a través del portal www.compraspublicas.gob.ec
- La información contenida en el presente certificado es válida a la fecha de su emisión

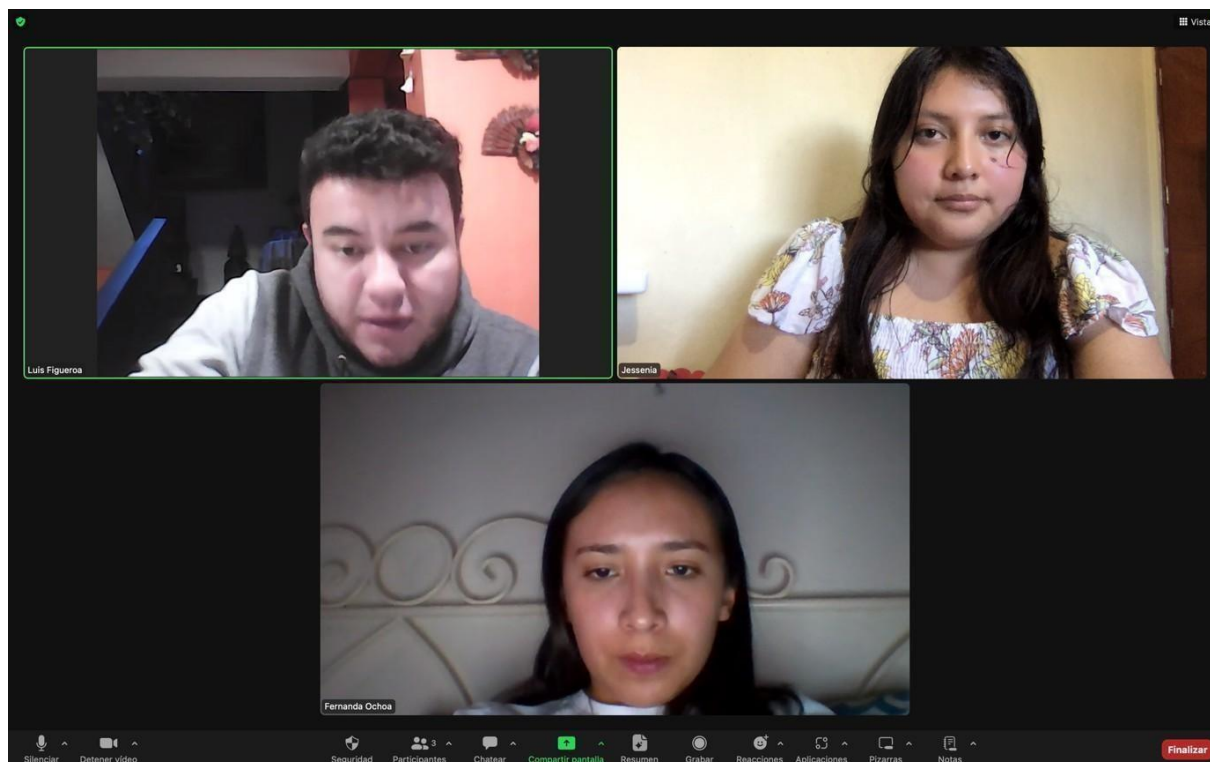


C I O A F - 0 4 - 2 4 - 6 2 3 6

Este certificado ha sido generado a través del sistema informático de emisión de certificados, cualquier modificación, alteración al documento invalida automáticamente el presente certificado.

Anexo T

Socialización de resultados



A screenshot of a presentation slide titled "Dimensión de Seguridad" (Security Dimension). The slide has a light green background and features three bullet points, each accompanied by a diamond-shaped icon. The first icon is green with a white plant growing from a hand. The second is a darker green with a white plant growing from a box. The third is an orange diamond with a white icon of a laboratory flask on a stand. A Zoom window is overlaid on the right side of the slide, showing the same three participants from the previous image: Jessenia, Luis Figueroa, and Fernanda Ochoa. The Zoom interface at the top of the slide shows controls like 'Silenciar', 'Detener video', 'Seguridad', 'Participantes', 'Chatear', 'Resumen', 'Uso compartido de pantalla', 'Pausar el uso compartido de pantalla', 'Anotar', 'Control remoto', 'Aplicaciones', and 'Más'.

- Presentar formalmente el reglamento de higiene y seguridad al personal y huéspedes.
- Proveer al personal con equipos de seguridad, protección e higiene adecuados para las actividades que realizan.
- Establecer un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado.



	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

UCUENCA

CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Diseño de Proyecto de Intervención:

“Aplicación de Prácticas Sostenibles según la Norma Smart Voyager Express para el alojamiento El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador”

Línea de investigación:

Sostenibilidad en el ámbito turístico y de la Hospitalidad.

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado/a en Hospitalidad y Hotelería

Autores:

Jessenia Mishell Buñay Buñay

Luis Ramiro Figueroa Rodríguez

Director:

Dra. Alexandra Galarza Torres

ORCID:

0000-0002-58496059

Cuenca, Ecuador

18 de diciembre de 2023

	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 2 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Índice

La tabla de contenido está vacía porque no has seleccionado los estilos de párrafo que deben aparecer en ella.

	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 3 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. Título del proyecto de intervención

Aplicación de Practicas Sostenibles según la Norma Smart Voyager Express para el alojamiento
El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador.

2. Nombre de los estudiantes

Jessenia Mishell Buñay Buñay

CI: 0302292784

jessenia.bunayc@ucuenca.edu.ec

Luis Ramiro Figueroa Rodríguez

CI: 0105087118

luis.figueroar@ucuenca.edu.ec

3. Resumen del proyecto de intervención

La sostenibilidad es uno de los criterios más importantes hoy en día en el sector turístico sobre todo en la industria hotelera, por ende, con ayuda de los consumidores es fundamental el control de los porcentajes de contaminación que genera esta industria. Para esto, se plantea realizar un diagnóstico de la situación actual respecto a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, bajo la

	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 4 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

norma Smart Voyager Express, la cual se centra en criterios socioculturales, económicos y ambientales. Posteriormente, determinar las características operativas del establecimiento, luego analizar la aplicación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de acuerdo a los criterios de Smart Voyager Express. Todo esto con la finalidad de proponer alternativas para el manejo sostenible del establecimiento El Prado Glamping.

Demostrando así la importancia del buen uso de la Norma Smart Voyager Express, siendo el presente estudio clave para el buen funcionamiento y satisfacción del cliente, especialmente en alojamientos rodeados de grandes ecosistemas.

Palabras clave: Smart Voyager Express, Glamping, Buenas Prácticas, Turismo Sostenible.

4. Planteamiento y justificación del proyecto de intervención

Hoy en día, la provincia de Loja no registra alojamientos que poseen certificaciones en el área de sostenibilidad, siendo esta una gran oportunidad para el Prado Glamping de incursionar en el ámbito de la sostenibilidad ambiental.

Sumado a esto, el turismo se ha convertido en una industria perjudicial para el medio ambiente, siendo responsable del 8% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Además, esto afecta negativamente al medio ambiente a través del mantenimiento de hoteles e infraestructuras, así como la compra de alimentos y souvenirs por parte de los turistas.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 5 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

En este contexto, Prado Glamping, situado en el cantón Saraguro, debe enfocarse en aplicar Buenas Prácticas de Turismo Sostenible (BPTS), aprovechando al máximo la biodiversidad por la cual está rodeado y aplicar los criterios que estudia la norma Smart Voyager Express.

La Fundación Conservación y Desarrollo, en colaboración con Rainforest Alliance, creó la Norma Smart Voyager en 1998 para reducir los impactos ambientales negativos del turismo. En el 2002, la UNESCO la reconoció y se convirtió en uno de los fundadores de la Red de Certificación de Turismo Sostenible para las Américas. Esta norma establece parámetros e indicadores que las empresas deben cumplir para obtener la certificación como sostenibles, promoviendo la responsabilidad ecológica y el cuidado del medio ambiente. Smart Voyager ha desarrollado ciertos tipos de programas para su certificación: Smart Voyager Agua, Smart Voyager Tierra, Smart Voyager Express, Smart Voyager Embassy y Smart Voyager Air.

La Norma Smart Voyager Express fue creada en el año 2003 como una versión simplificada de la certificación Smart Voyager, diseñada para operadores turísticos que ofrecen excursiones de un día o actividades turísticas específicas, es decir, hospedajes medianos y pequeños, razón principal por la que se implementaron los lineamientos de Smart Voyager Express como base para el estudio.

Por otro lado, Smart Voyager Express menciona que “el programa busca que las operaciones turísticas realicen cambios en su actividad de manera que ayuden a la conservación del entorno

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 6 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Directore de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

natural, reducir los impactos ambientales negativos, incrementar la sostenibilidad, mejorar las condiciones para los trabajadores y aumentar los beneficios locales” (Norma Smart Voyager Express-Hospedaje, 2013).

En definitiva, la relevancia de este estudio radica en demostrar que una buena gestión en base a la norma Smart Voyager Express, es clave para el buen funcionamiento y satisfacción del cliente, especialmente en alojamientos inmersos en entornos naturales.

5. Marco conceptual

5.1. Desarrollo del Turismo sostenible

El turismo sostenible ha ido generando un gran impacto hasta convertirse en la principal opción de modelo de desarrollo dentro del sector turístico. “De tal manera que, el turismo se encontrará con ilimitadas oportunidades para volver a emplear un idioma de la geografía económica evolutiva y obtener una oportunidad irreplicable para el turismo sostenible, orientado más al ambiente, siendo menos explotador y codicioso, y más respetuoso con las comunidades anfitrionas, al igual que con sus culturas y tradiciones” (Niewiadomski, 2020, p.4).

Al mismo tiempo, el turismo sostenible desempeña un papel fundamental en el desarrollo, ya que no solo tiene el potencial de impulsar el crecimiento económico, sino que también genera impactos positivos en las comunidades locales. Además, el turismo sostenible contribuye a la

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 7 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

preservación del patrimonio, la biodiversidad y los recursos naturales. Promueve el uso responsable de los ecosistemas terrestres y marinos, y también desempeña un papel importante en la respuesta global al cambio climático. (UNESCO, 2017).

Por tal motivo, es de suma importancia que los servicios hoteleros incorporen la sostenibilidad ambiental como un factor que influya en la toma de decisiones al momento de crear nuevos hospedajes o actividades recreativas que se desarrollen de manera directa o indirecta en entornos naturales, pues varios autores concuerdan con este enfoque al hablar de turismo sostenible. De esta manera, la sostenibilidad ambiental se convierte en uno de los valores que la empresa ofrece y se fomenta la responsabilidad social empresarial. (Valenzuela, 2017).

5.2. El glamping como una alternativa innovadora en el hotelaria tradicional

Actualmente el glamping emerge como modelo de turismo alternativo, también se registra como tendencia favorita desde 2020 (Seong, Jin y Kim, 2019). Por esto, según Birdir et al., (2015) lo describen como una tendencia turística reciente o un nuevo tipo de producto turístico que permite a los usuarios escapar de sus lugares habituales de alojamiento, este turismo se transforma entrelazando la aventura de la naturaleza en lujo y el alojamiento al aire libre, para brindar mayor comodidad.

Es así como se puede considerar que, al hacer mención de un glamping, se puede asumir que es un espacio reducido en medio de la naturaleza, sin dejar de lado la comodidad, y como factor

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 8 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

clave la privacidad, además, de que ofrece un tiempo de ocio reparador al estar alejado de la ciudad.

Ahora bien, la industria hotelera tiene el potencial de ocasionar un impacto negativo significativo en el medio ambiente. Esto se debe al uso excesivo de recursos como consumibles blandos, energía y agua, lo que contribuye al cambio climático. Es de pleno conocimiento que los hoteles también consumen una gran cantidad de energía en comparación con otros sectores turísticos. Por lo tanto, es crucial realizar modificaciones en las instalaciones hoteleras para abordar esta problemática. (Asadi et al., 2020).

5.3. Criterios de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible

Las BPTS pueden describirse como una herramienta valiosa para los empresarios hoteleros, ya que les permite elegir prácticas y procesos que promuevan una gestión sostenible fácilmente y eficiente. Según Valenzuela (2017) la aplicación de estas prácticas genera beneficios tangibles e inmediatos, como la buena gestión de residuos, reducción de costes de agua y energía a corto plazo, entre otros.

De tal manera, en la guía de sostenibilidad argumenta que los criterios globales de turismo sostenible son el principio de un proceso para establecer la sostenibilidad como práctica modelo en todas las formas del turismo (Rainforest Alliance, 2006).

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 9 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Para asegurar que los criterios de sostenibilidad se implementen de manera efectiva en los establecimientos hoteleros, es necesario que se involucren en la conservación de los recursos naturales, de esta manera, se puede garantizar el respeto a los procesos ecológicos. (Severiche et al., 2017).

Por otro lado, la aplicación de los principios de sostenibilidad ambiental tiene un impacto significativo en los ámbitos socioculturales, políticos y económicos de la sociedad. Esto permite a los administradores de hoteles no solo buscar beneficios económicos, sino también contribuir a la reducción de la huella ambiental, de tal manera que el hotel puede tener un impacto positivo en múltiples aspectos de la sociedad. (Dos Santos et al., 2017).

En esa misma línea, la implementación de criterios de sostenibilidad ambiental en los alojamientos presenta un desafío importante en términos de conciencia ambiental y práctica diaria. Existe una brecha significativa entre la teoría y la aplicación real en lo que respecta a las actitudes y comportamientos sostenibles de los alojamientos a nivel internacional, superar esta brecha implica abordar las diferencias en las respuestas y acciones a favor del medio ambiente por parte de los alojamientos y satisfacer las expectativas de los consumidores en términos de sostenibilidad. (Graves y Sarkis, 2018).

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 10 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: I
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Directorde Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

5.4.Norma Smart Voyager Express

La Fundación Conservación y Desarrollo (2013) argumenta que la norma Smart Voyager Express, fue creada para motivar a los propietarios de medianos y pequeños hoteles, así como sitios de hospedaje eco amigables en Ecuador, a comenzar a tomar medidas de buenas prácticas de turismo sostenible. Esto se debe a que frecuentemente estos operadores no tienen la capacidad de realizar grandes cambios o no saben por dónde empezar. Según Linares (2014), resulta indispensable que el sector hotelero se vaya adaptando a la sostenibilidad, mediante sus prácticas, servicios y productos que ofrece.

Esta guía se orienta al cumplimiento de varios puntos establecidos en la norma “Smart Voyager Express” la cual incluye una serie de criterios que tienen como base la consideración estricta de la legislación nacional, Constitución de la República del Ecuador (2021), Ley de Turismo (2014), Ley de Gestión Ambiental (2004), Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental (2003), Ley de Defensa del Consumidor (2003), Ley de Seguridad Social (2023), Código del Trabajo (2021), Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios (2007) y otras normas vigentes relacionadas con establecimientos de alojamiento vigentes en el país (Smart Voyager, 2006). Es esencial tener en cuenta los estándares internacionales reconocidos en el país para evaluar las operaciones turísticas de alojamiento y los servicios de alimentos y bebidas, ya que la norma está sujeta a la legislación ecuatoriana.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

5.5.Caso de estudio

El Prado Glamping está ubicado dentro una hacienda ganadera, en el cantón Saraguro, cabe recalcar que Prado Glamping nace de la idea de crear un nuevo atractivo turístico para la Hacienda, que posee una superficie de 90 hectáreas de terreno.

El Prado Glamping es inaugurado el 27 de agosto del 2022, empezando con tipo de cabaña que lleva por nombre Alpina, al tener gran acogida con esta se realiza la creación de un segundo tipo de cabaña; Nave Espacial. Estas cabañas cuentan con 4 tipos de paquetes, entre ellos tenemos paquete Esencial, Premium, Relax y Luxury, que oscilan entre los \$160 hasta los \$290. En lo que respecta a su capacidad, cabaña Alpina tiene un máximo de 4 personas, mientras que Nave Espacial es de 2 personas. Los Glampings son completamente independientes uno del otro, por temas de exclusividad y privacidad.

Prado Glamping, hoy en día se ha enfocado en brindar servicios para parejas, por lo cual, ofrecen cenas románticas en medio del bosque de Pino, picnics de lujo y decoraciones románticas para las habitaciones y al momento de la cena.

Además, cuenta con una amplia gama de recursos naturales como: bosques, lagos naturales y artificiales, así como actividades productivas como estanques piscícolas, ganadería, cultivo de diversos tubérculos, hortalizas y amenidades. Aparte, por su buena ubicación está rodeado de

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 12 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

varios atractivos turísticos como son: Mirador de Gera, Cascada de Cubilán, Cascada Virgen de Agua Santa, entre otros.

6. Productos entregables

El presente estudio tiene como finalidad entregar una propuesta con alternativas de manejo sostenible en base a los criterios de Smart Voyager Express. Por lo consiguiente, los productos entregables serán:

- Diagnóstico de la situación actual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Prado Glamping.
- Propuesta de alternativas de manejo sostenible.

7. Objetivos

7.1. Objetivo general

Aplicar Buenas Prácticas de turismo sostenible según la Norma Smart Voyager Express para El Prado Glamping, con la finalidad de optimizar los recursos del establecimiento hacia una gestión más sostenible.

7.2. Objetivos específicos

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

1. Identificar las características operativas a través de un diagnóstico de la situación actual según los criterios de la norma Smart Voyager Express, del establecimiento El Prado Glamping.
2. Realizar un análisis detallado de la aplicación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, conforme a los criterios establecidos por la norma Smart Voyager Express en el establecimiento el Prado Glamping.
3. Proponer alternativas de manejo sostenible para el establecimiento el Prado Glamping, según la norma Smart Voyager Express permitiendo de esta manera la generación de un nuevo modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 14 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

8. Métodos y herramientas

En este sentido, es importante disponer de un enfoque práctico que facilite la evaluación de las operaciones turísticas en términos de sostenibilidad. Esta metodología debe considerar diversos aspectos técnicos y ser flexible, pero siempre ajustándose a la realidad del Ecuador cumpliendo con la legislación nacional vigente. Para alcanzar este objetivo Smart Voyager Express ha establecido 5 dimensiones que son: Lineamientos Estratégicos, Protección y Conservación Ambiental, Seguridad, Desarrollo Socioeconómico, y Calidad en el Servicio. Todas estas dimensiones deben ser evaluadas para que las operaciones turísticas puedan cumplir con los criterios que rigen la norma.

Este proyecto tiene como objetivo diagnosticar la situación actual respecto a las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible según la norma Smart Voyager Express en el establecimiento el Prado Glamping.

El estudio se dividirá en tres fases. En la primera fase, se pretende determinar las características operativas del establecimiento, mediante un análisis de la situación actual según la norma Smart Voyager Express, mediante entrevistas semiestructuradas a los dueños del glamping, empleados y sus respectivos proveedores, además de hacer uso de la observación experimental.

Según Retegui (2020) la utilización de la observación como método permite adquirir conocimiento sobre el entorno en el que se lleva a cabo el objeto de estudio, además, facilita el

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

contacto con fuentes primarias que podrían no haber sido incluidas en el muestreo inicial. La observación también respalda los datos proporcionados por los entrevistados y permite descubrir nuevos interrogantes y aspectos que no fueron considerados en la búsqueda inicial.

En este contexto, la norma Smart Voyager Express permite evaluar las operaciones turísticas de hospedaje y alimentos y bebidas por separado. Sin embargo, dentro de este ámbito, se tiene diversos actores (instituciones gubernamentales, comunidades, clientes, colaboradores, proveedores y propietarios) motivo por el cual la valoración de las dimensiones debe desarrollarse en un marco participativo.

Por otro lado, según Amador-Mercado (2022) argumenta que un análisis PESTEL es una herramienta útil para que las organizaciones puedan identificar y evaluar los factores que pueden impactar su negocio tanto en el presente como en el futuro. PESTEL es una sigla que representa los aspectos Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Con los resultados que se obtienen de dicho análisis, es posible desarrollar una Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).

De tal manera que, la matriz FODA es un marco directo que indica la importancia de las fuerzas externas e internas con el fin de comprender las fuentes de la ventaja competitiva, pues es un enfoque lógico en el que cada organización debe evaluar sus entornos externos e internos para adoptar su estrategia (Ghazinoory et al., 2011).

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 16 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Directorde Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Posteriormente, la segunda fase consiste en la verificación de criterios mediante una tabla de indicadores que necesita cumplir el establecimiento en cada área de estudio, según la norma Smart Voyager Express. La valoración se realiza de acuerdo a los siguientes parámetros:

Tabla 1

Parámetros de calificación según la “Norma Smart Voyager Express”

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

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Finalmente, en la fase tres se propone dar alternativas de manejo sostenible para el establecimiento el Prado Glamping, teniendo como referencia la tabla de indicadores que han sido evaluados acorde a las dimensiones de la norma. Todo esto con la finalidad de incursionar al establecimiento a ser acreedores de certificaciones en el área de la sostenibilidad.

9. Plan de trabajo

a. Esquema tentativo:

Carátula

Índice

Resumen

n

Abstract

Agradecimiento

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1.- Características Generales del establecimiento Prado Glamping

1. Datos Generales
2. Servicios e Instalaciones
3. Atractivos Turísticos

Capítulo 2.- Aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Prado Glamping

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 18 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Directorde Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

1. Diagnóstico de la situación actual
2. Norma Smart Voyager Express
3. Proceso de desarrollo de la Norma Smart Voyager Express por departamentos
4. Criterios e indicadores de acuerdo a la Norma Smart Voyager Express

Capítulo 3.- Propuestas Sostenibles según la norma Smart Voyager Express

1. Socialización de resultados
2. Validación de propuestas sostenibles para Prado Glamping.

Conclusiones

Recomendacione

sBibliografia

b. Supuestos y riesgos:

Tabla 2

Supuest os	Acciones
No recibir apoyo para la recolección deinformación del establecimiento	Gestionar un Aval de respaldo de la institución implicada
El equipo de desarrollo no presenta los recursosnecesarios para completar el proyecto a tiempo.	Optimizar los recursos que el establecimiento posee a favor del proyecto y organizar tiempos.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Problemas de comunicación entre los miembros del establecimiento que pueden generar retrasos.	Proponer un espacio de convivencia, mediante un grupo focal con los miembros del establecimiento.
---	---

10. Cronograma

Tabla 3

El proyecto de intervención “Aplicación de Prácticas Sostenibles según la norma Smart Voyager Express para el alojamiento El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador” se realizará en un periodo de 6 meses.

Actividad	Me s						
		1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información							
2. Discusión y análisis de la información							
3. Trabajo de campo							
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							
5. Redacción del trabajo							
6. Revisión final							

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 20 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

11. Presupuesto

Tabla 4

El proyecto de intervención "Propuesta de guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenibles en el alojamiento El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador" cuenta con los siguientes rubros y costos.

Rubro-Denominación	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Costo de personal			
Director / Tutor Estudiantes	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 1,800.00
Costos operativos			
Materiales de oficinaTransporte Viáticos	\$ 100,00 \$ 250,00 \$ 200,00		\$1550.00
Costos de investigación/ intervención			
Computador asSoftwares Utensili os Insumos Internet Otros	\$ 1.650,00 \$ 200,00 \$ 20,00 \$ 100,00 \$ 270,00 \$ 900,00		\$ 3,140.00
TOTAL	\$ 4.590,00	\$ 900,00	\$ 5.490,00

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página II de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

12. Bibliografía

- Amador-Mercado, C. Y. (2022). El análisis PESTEL. *Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 1, 4(8), 1-2.*
<https://repository.uach.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8263>
- Ambiental, I. D. G. (2004). *Ley de gestión ambiental. Ley de gestión ambiental, codificación.*
https://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_de_Gestion_Ambiental.pdf
- Asadi, S., Pourhashemi, S., Nilashi, M., Abdullah, R., Samad, S., Yadegaridehkordi, E., Aljojo, N., Razali, N. (2020). *Investigating influence of green innovation on sustainability performance: A case on Malaysian hotel industry.* Journal of Cleaner Production. Volume 258. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652620309070>
- Birdir, K., Unur, K. y Dalgıç A. (2015). Türkiye ve Dünya’da Kamping ve Yeni Bir Turistik Ürün Olarak ‘Glamping’. Konya/Türkiye, 2, 168-177.
- Codificación, E. L. S., y del código, D. T. (2012). *Código del Trabajo. Código Del Trabajo.* Quito, Pichincha, Ecuador.<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3364/1/C%C3%B3digo%20de%20Trabajo%20%2804-11-2021%29.pdf>
- De Turismo, L. (2014). *Ley de turismo.* Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo.<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DETURISMO.pdf>

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 22 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Del Ecuador, A. C. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Tribunal

Constitucional del Ecuador. *Registro oficial* Nro, 449, 79-93.

<https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/1.-Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-2.pdf>

Del Consumidor, L. O. D. D. (2000). Ley orgánica de Defensa del consumidor. *Obtenido de*

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: [https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-](https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf)

[CONSUMIDOR.pdf](https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf).

Dos Santos, R. A., Méxas, M. P. y Meiriño, M. J. (2017). Sustainability and hotel business:

criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner* 174

Production, 142, 217–224. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.04.098>.

Ghazinoory, S., Abdi, M., y Azadegan-Mehr, M. (2011, abril 12). Swot Methodology: A

State-of-the-Art Review for the Past, A Framework for the Future. *Journal of Business*

Economics and Management, 24-48. <https://doi.org/10.3846/16111699.2011.555358>

Graves, L. M., y Sarkis, J. (2018). The role of employees' leadership perceptions, values,

and motivation in employees' proenvironmental behaviors. *Journal of Cleaner Production*,

196,576 - 587. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.06.013>

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., y Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. (pp. 148-153). <http://rus.ucf.edu.cu>

Linares, H., y Morales, G. (abril, 2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. *PASOS*. 12(2), 453 – 466. <https://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>

Niewiadomski, P. (2020). COVID-19: from temporary de-globalisation to a re-discovery of tourism? *Tourism Geographies*, 0(0), 1–6. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1757749>

Norma Smart Voyager Express-Hospedaje. (2013). *Fortalecimiento del Programa de certificación Smart Voyager en Ecuador*. https://quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/11%20NormaSVEHospedaje2013.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura UNESCO (2017) Turismo entre la oportunidad y la amenaza

Retegui, L. M. (2020). La observación participante en una redacción: Un caso de estudio. La trama de la comunicación. (pp. 103-119). <http://www.scielo.org.ar/pdf/trama/v24n2/v24n2a06.pdf>

Seong, O., Jin, W. y Kim, S. (2019). Family vacationers' willingness to pay for glamping travel sites: A family functioning segmentation. *International Journal of Tourism Research*, 22(2), 155-167. <https://doi.org/10.1002/jtr.2325>

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Severiche, C., Bedoya, E., Meza, M., y Sierra, D. (2017). Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19, 475– 495. ID de corpus: 149240427.

Social, S. (2013). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*.

<https://hcam.iesec.gov.ec/wp-content/uploads/resoluciones/IESC-HCAM-CGPE-2022-0156-R.pdf>

Smart Voyager Express. (2011). *Norma de Hospedaje Alimentos y Bebidas*.

Smart Voyager Express. (2014). *Norma de Hospedaje y Alimentos y Bebidas*. <https://turismopractico.com.ec/wp-content/uploads/2021/05/2.-Norma-de-Hospedaje-v-A-B-SVE-Julio-2014.pdf>

Unkuch Sant, S., y Rodrigues de Caires, C. (2018). Gobernanza e instrumentos de política: un análisis de la política de turismo comunitario del Ecuador. *Mundos Plurales - Revista Latinoamericana De Políticas Y Acción Pública*, 4(2), 25.

<https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2017.3073>

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 26 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Valenzuela, M. (2017). *La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental*. Arbor. <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3009>.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 26
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCII-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

13. Anexos



Saraguro, 27 de noviembre de 2023

Estimados Jessenia Buñay y Luis Figueroa, estudiantes de la Universidad de Cuenca

Es un placer dirigimos a ustedes en calidad de Administradora del establecimiento EL Prado Glamping, con respecto al proyecto de intervención planificado en el alojamiento.

Les informamos nuestra respectiva autorización y respaldo para llevar a cabo el proyecto “Aplicación de Practicas Sostenibles según la norma Smart Voyager para el alojamiento El Prado Glamping, Saraguro, Ecuador”. Reconocemos la importancia y el valor de la intervención propuesta, y creemos que contribuirá significativamente al desarrollo y mejora del alojamiento.

Agradecemos la colaboración y apertura que han mostrado en nuestro alojamiento. Estamos seguros de que su experiencia y dedicación asegurarán el éxito del mismo. Quedamos a disposición para cualquier consulta adicional o para discutir cualquier aspecto del proyecto.

Agradecemos de antemano su colaboración y compromiso con esta iniciativa. Esperamos con entusiasmo ver los resultados positivos que sin duda surgirán de esta intervención.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**MAYRA FERNANDA
OCHOA PAREDES**

Mayra Fernanda Ochoa Paredes

CI: 0107126773

Administradora de El Prado Glamping