

**FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
SEDE ECUADOR
PROGRAMA DE ESTUDIOS SOCIOAMBIENTALES
CONVOCATORIA 2010-2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAestrÍA EN ESTUDIOS
SOCIOAMBIENTALES**

**LAS CERTIFICACIONES DEL TURISMO SOSTENIBLE *SMART VOYAGER*,
¿GARANTÍA PARA UN TURISMO SOSTENIBLE EN EL ECUADOR?**

PAOLA REBECA VILLABA MARTÍNEZ

ABRIL 2013

**FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
SEDE ECUADOR
PROGRAMA DE ESTUDIOS SOCIOAMBIENTALES
CONVOCATORIA 2010-2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN ESTUDIOS
SOCIOAMBIENTALES**

**LAS CERTIFICACIONES DEL TURISMO SOSTENIBLE *SMART VOYAGER*,
¿GARANTÍA PARA UN TURISMO SOSTENIBLE EN EL ECUADOR?**

PAOLA REBECA VILLALBA MARTÍNEZ

ASESORA DE TESIS: ANITA KRAINER

LECTORES: WERNER VÁSQUEZ

IVETTE VALLEJO

ABRIL 2013

DEDICATORIA

A mi familia, Sara, Sergio y Daniela ya que son el pilar más importante de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de todo corazón a las personas que han sido partícipes de estos dos arduos años de maestría y que de una manera u otra han contribuido a la finalización de esta etapa de mi vida.

A mi familia por ser el apoyo que ha sido indispensable para cumplir con las metas que me he propuesto a lo largo de este camino.

A mis amigas y amigos que han hecho que esta etapa académica sea más provechosa, ya que cada uno de ellos han aportado no sólo a mi vida profesional o académica, sino a mi vida personal, muchos aprendizajes que serán de gran aporte para mí.

Muchas gracias a los dos establecimientos turísticos, Azuluna Ecolodge y Bellavista Cloud Forest Reserve, por permitirme realizar la investigación en sus instalaciones, experiencias que han sido de gran importancia ya que han aportado con valiosa información para la elaboración del presente trabajo.

ÍNDICE

Contenido	Páginas
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I	20
DESARROLLO, TURISMO Y TURISMO SOSTENIBLE	20
El “desarrollo” como debate	20
Hacia el desarrollo sostenible	23
Un contraste entre el Turismo convencional vs. Turismo sostenible	29
Turismo convencional.....	29
Turismo sostenible y su debate.....	32
Indicadores del turismo sostenible	36
Medición del turismo sostenible y su complejidad	41
Las certificaciones del turismo sostenible y su debate	42
Síntesis	45
CAPÍTULO II	47
EL TURISMO SOSTENIBLE Y SUS CERTIFICACIONES:	
CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE CASO	47
La actividad turística en el Ecuador	47
El turismo y su normativa.....	49
Certificación del Turismo Sostenible <i>Smart Voyager</i>	52
¿Quién otorga la certificación <i>Smart Voyager</i> ?.....	55
Beneficios de <i>Smart Voyager</i> Tierra, según la certificadora.....	56
Estudio de caso A: Descripción de Bellavista Cloud Forest Reserve	59
Ubicación.....	59
Caracterización de la parroquia Nanegalito.....	59
Caracterización ambiental del área.....	60
Bellavista Cloud Forest Reserve.....	64

Servicios.....	65
Productos turísticos.....	66
Certificación del turismo sostenible Smart Voyager	66
Estudio de caso B: Descripción de Azuluna Ecolodge.....	66
Ubicación.....	66
Caracterización del cantón Salango.....	67
Caracterización ambiental del área.....	68
Azuluna Ecolodge.....	71
Servicios.....	71
Productos turísticos.....	72
Certificación del turismo sostenible	72
Síntesis.....	73
CAPÍTULO III	74
EXPERIENCIAS DE LAS DOS HOSTERÍAS: ANÁLISIS DE CASOS.....	74
Elaboración: Paola Villalba	75
Estudio de caso A: Bellavista Cloud Forest Reserve	75
Sostenibilidad económica	75
Sostenibilidad sociocultural.....	82
Sostenibilidad ambiental.....	88
Estudio de caso B: Azuluna Ecolodge	91
Sostenibilidad económica	91
Sostenibilidad sociocultural.....	97
Sostenibilidad ambiental.....	102
Análisis de los casos	104
Síntesis.....	109
CONCLUSIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	112
ENTREVISTAS	118
ANEXOS.....	120
Fotos salidas de campo	120

Bellavista Cloud Forest Reserve.....	120
Azuluna Ecolodge.....	121

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. El Sistema Turístico: Modela Oferta – Demanda.....	31
Ilustración 2. Esquema del Turismo Sostenible	36
Ilustración 3. Mapa de áreas naturales protegidas del Distrito Metropolitano de Quito	61
Ilustración 4. Mapa de áreas naturales protegidas del cantón Puerto López.....	69

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Principios de la certificación <i>Smart Voyager</i>	12
Cuadro 2. Matriz de indicadores de turismo sostenible propuestos en esta investigación	19
Cuadro 3. Definición de turismo sostenible	34
Cuadro 4. Objetivos del desarrollo turístico sostenible propuestos por la OMT	37
Cuadro 5. Indicadores del turismo sostenible propuestos por la OMT	40
Cuadro 6. Principios del programa de certificación del turismo sostenible <i>Smart Voyager</i>	53
Cuadro 7. Establecimientos turísticos certificados por <i>Smart Voyager</i>	56
Cuadro 8. Beneficios de la certificación del turismo sostenible <i>Smart Voyager</i>	57
Cuadro 9. Población de la parroquia Nanegalito.....	59
Cuadro 10. Árboles maderables en Bellavista Cloud Forest Reserve	63
Cuadro 11. Mamíferos encontrados en la reserva Bellavista	63
Cuadro 12. Población de la parroquia Salango.....	68
Cuadro 13. Aves, Mamíferos y Anfibios encontrados en el Parque Nacional Machalilla	70

SIGLAS UTILIZADAS

AAA	American Automobile Association
AICA	Área Importante para la conservación de las Aves declarada por Bird Life International
BLAST	<i>Blood, sweat and tears</i>
CYD CERTIFIED	Conservación y Desarrollo Certified
DITURIS	Dirección de Turismo
GALA	<i>getting by with a little assistance</i>
IBA	<i>Important Bird Area</i>
INDA	Instituto Nacional de Desarrollo Agrario
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
MINTUR	Ministerio de Turismo del Ecuador
ONG	Organización No Gubernamental
OMT	Organización Mundial de Turismo
PEA	Población Económica Activa
PLANDETUR 2020	Plan de Desarrollo de Turismo Sostenible del Ecuador para el año 2020.
PNBV 2009-2013	Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013
RCTSA	Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas
SIISE	Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador
SART	Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el papel de las certificaciones del turismo sostenible dentro de la actividad turística en el Ecuador. Estas certificaciones han formado parte de los instrumentos para llegar a lograr un turismo sostenible planteados en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador 2020 (PLANDETUR 2020) y son definidas como un mecanismo para garantizar que una actividad o un producto turístico cumple ciertas normas que pueden establecer los gobiernos o que están acordadas en el sector de la industria (PLANDETUR 2020,2007: 500).

Este trabajo se realiza en dos provincias del Ecuador: Pichincha y Manabí, lugares en los cuales se encuentran las dos hosterías ecológicas comparadas en el estudio de caso. La Hostería Bellavista se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha y se encuentra certificada con *Smart Voyager* desde al año 2007. La Hostería Azuluna se localiza en la provincia de Manabí, y no cuenta con la certificación. Las dos hosterías promocionan un turismo sostenible protegiendo el medio ambiente y mejorando la situación económica de las comunidades.

La comparación de las dos hosterías se realiza bajo parámetros de sostenibilidad turística (en el área económica, social y ambiental) basados en estudios previos, en el PLANDETUR 2020, y en los indicadores del turismo sostenible propuestos por la Organización Mundial de Turismo (OMT), utilizando una metodología cualitativa para analizar las ventajas y desventajas que existen al obtener o no la certificación del turismo sostenible.

El rol que toman las certificaciones del turismo sostenible dentro de la actividad turística será el centro del análisis en el presente trabajo.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La definición del turismo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) es “la acción de movimiento y retorno” y “comprende las actividades que lo hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos” (Organización Mundial de Turismo, 2006:11).

El Ecuador es un país situado en América del Sur, caracterizado por una gran variedad de ecosistemas, elemento importante que se puede evidenciar en la biodiversidad de flora y fauna lo que se constituye en un atractivo natural para el turismo. Según los datos del Boletín de Estadísticas Turísticas 2005-2009, se ha reflejado un incremento consecutivo de la actividad turística con un aumento del 3% anual de llegadas de turistas internacionales, convirtiéndose así en un nuevo destino turístico a nivel mundial (Boletín de Estadísticas Turísticas 2005-2009, 18).

La evolución de la institucionalidad de la actividad turística en el país comenzó con la participación gubernamental en la presidencia de Isidro Ayora (1929-1931), período en el cual se remitió la primera ley de turismo en diciembre de 1930 cuyo objetivo principal fue encargar al sector público la función de esta nueva actividad como fuente de recursos y del progreso de áreas de interés (Naranjo, 2005:33). Este fue el punto de partida para que el turismo sea tomado en cuenta en el país. Las siguientes dos décadas se caracterizaron por promocionar el turismo a nivel internacional y de esta manera se dieron a conocer dos destinos importantes del Ecuador que fueron Otavalo y Galápagos.

La Dirección de Turismo (DITURIS) se creó en el gobierno de Velasco Ibarra (1952-1956), institución que se comprometió en promocionar los destinos turísticos del país participando en la primera feria de turismo a nivel internacional en 1958 (Montes de Oca, 2001:78). De esta manera fue creciendo la promoción de la actividad turística y su institucionalización en abril del año 2000, año que se creó el Ministerio de Turismo (MINTUR) en la presidencia de Gustavo Noboa (Echeverría y Labanda en Yuvi, 2008:7).

Como misión, el MINTUR “lidera la actividad turística en el Ecuador, desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control” (Ministerio de Turismo, 2012). Para la planificación de la actividad turística, el mes de diciembre del año 2007 se presentó el Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Sostenible 2020 (PLANDETUR 2020) que

plantea el reto de orientar la política sectorial con un horizonte al 2020 sobre la base de un acuerdo internacional en el cual la gran mayoría de los Estados del planeta ha reconocido la necesidad de aunar esfuerzos para un desarrollo sostenible y que ahora tiene la oportunidad de sentar las bases para un turismo sostenible en el Ecuador (PLANDETUR 2020, 2007:6).

En el PLANDETUR 2020 se describen varios lineamientos, estrategias e instrumentos que se aplicarán a nivel nacional para enfocar a la actividad turística hacia un turismo sostenible. Uno de estos programas es el de Responsabilidad Social Corporativa en el Sistema Turístico, que toma como referencia el Programa de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, manejado por la Asociación de Ecoturismo del Ecuador (ASEC) y la organización internacional Rainforest Alliance, con el objetivo de “mejorar la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector con un enfoque de cadenas de valor que logre evidenciar los beneficios económicos, socioculturales y ambientales en las actividades directa e indirectamente relacionadas” (PLANDETUR 2020, 2007: 370).

Siguiendo este lineamiento, el MINTUR adopta el esquema de *Smart Voyager* como certificación ecuatoriana de buenas prácticas en turismo sostenible reconocido como pionero por la UNESCO en el 2002 (PLANDETUR 2020, 2007: 370). *Smart Voyager* es un programa de certificación voluntario e independiente creado en 1998 con la finalidad de maximizar los impactos positivos de las actividades turísticas y minimizar al máximo posible sus impactos negativos, mediante el cumplimiento de rigurosos estándares ambientales, sociales, laborales, seguridad y calidad, que debe cumplir una operación turística en cada uno de sus servicios (Normas Smart Voyager Tierra, 2010: 5)

Dicho esquema está basado en normas o requisitos que las empresas, (ya sean estas embarcaciones en Galápagos, hosterías y hoteles, o líneas aéreas) deben cumplir

para certificarse. Estas normas describen las buenas prácticas de manejo social, ambiental y de seguridad que posteriormente se evalúan por medio de una auditoría. Los trece principios de la certificación son los siguientes:

Cuadro 1.

Principios de la certificación *Smart Voyager*

<ol style="list-style-type: none">1. Cumplimiento de las leyes y políticas de responsabilidad socio ambiental.2. Conservación de ecosistemas naturales.3. Reducción de impactos ambientales negativos.4. Reducción del riesgo de introducción de especies exóticas.5. Trato justo al trabajador.6. Capacitación al personal.7. Relaciones comunitarias y bienestar local.8. Control en el uso y abastecimiento de insumos.9. Manejo integrado de desechos.10. Compromiso del turista.11. Seguridad y calidad de servicios.12. Planificación y Monitoreo.13. Control de calidad.

Fuente: Normas Smart Voyager Tierra, 2010, 11-14

Elaboración: Paola Villalba

Planteamiento del problema

Según la OMT, el turismo ha dinamizado la economía a nivel global, incrementando las entradas de divisas aportando el 5% del PIB mundial y representando el 6% de las exportaciones de servicios mundiales.

La actividad turística representa 235 millones de empleos (OMT, 2010). No obstante existen también impactos negativos que se evidencian en el medio ambiente como son la contaminación del suelo, el aire, el agua, la biodiversidad, etc. (Salcedo, 2007: 80). Tal es la magnitud del problema, que uno de los retos más importantes que enfrenta el turismo en este momento es lograr su vinculación con la sustentabilidad de los recursos que lo soportan. Para lograrlo debe convertirse la actividad turística en un “turismo sustentable” que mantenga productos y servicios turísticos de calidad, acompañados de instrumentos de gestión adecuados para contribuir a la conservación del medio ambiente y al bienestar socioeconómico de las comunidades donde se desarrolla (Salcedo, 2007: 79).

Ocampo menciona que debe haber una fuerte institucionalidad para asegurar la regulación y la aplicabilidad de las normas y al mismo tiempo es necesario tratar de reducir impactos que puedan afectar al ambiente (Ocampo, 1999:21). Las certificaciones de la sustentabilidad turística son un mecanismo que ayuda a medir cuantitativa y cualitativamente la práctica del turismo y también apoya a la conservación de la biodiversidad, “así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas” (Salcedo, 2007: 80).

Honey y Rome en su libro *Protecting Paradise* explica que la certificación del turismo sostenible es:

un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos (Honey y Rome, 2001: 17).

La Cumbre de la Tierra del año 1992¹ fue uno de los puntos de partida para que aparecieran las certificaciones ambientales a partir de 1992 (Bien, 2006:8). Como resultado de dicha cumbre, las organizaciones internacionales proclamaron que debe haber un interés en cuanto al área social y ambiental de los sectores de la sociedad a nivel mundial y de esta forma, para incentivar y promover estas acciones, se crearon premios y certificaciones en distintos sectores económicos.

Las certificaciones de turismo comenzaron con la categorización por medio de estrellas para medir la calidad del producto turístico ya sea esto en hoteles o restaurantes. Como menciona Bien (2006), la certificación ambiental en la industria turística se crea en 1987 y para 1996 se comenzaron a incorporar aspectos relacionados al área social y cultural dentro de los esquemas.

En nuestro país, en el mes de septiembre de 2012, se realizó el II Congreso Internacional de Ética y Turismo en el cual Luis Falconí, viceministro de turismo del Ecuador, expresó que lamentablemente las certificaciones del turismo sostenible

¹ Cumbre de la Tierra: Son las Conferencias de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo que tuvieron lugar en diferentes países del mundo y en diferentes años. En estas conferencias se trataron cuestiones ambientales a nivel internacional así como el debate del desarrollo sostenible.

responden al aspecto ambiental, y no toman en cuenta características sociales y culturales dentro de sus propuestas (Falconí, 2012), evidenciando que los esquemas de certificaciones del turismo sostenible no aportan como deberían a la sostenibilidad de la actividad y si bien es cierto, puede mejorar se ha mejorado la gestión ambiental dentro de los establecimientos certificados, éstos pero no han logrado responder las necesidades comunidades locales sobre las cuales tienen influencia.

Aunque se sostiene que cada vez existe más demanda por productos turísticos certificados, Mahony (2007) menciona que se evidencia un limitado número de consumidores que conocen el objetivo de las certificaciones en el área del turismo y en muchos casos, la decisión por acudir a un establecimiento certificado está basada en otros factores como costos y cercanía.

Las certificaciones turísticas no son entonces una herramienta para incrementar las ventas turísticas, al contrario, y concordando con Saggiante (2012), Secretario Ejecutivo de la Organización de Estados Americanos OEA, si no se las utiliza de una manera adecuada, estos esquemas de certificaciones pueden responder a mecanismos excluyentes de diferenciación y segmentación de los mercados.

En Ecuador, la institucionalidad y regulación sobre turismo han dado lugar al PLANDETUR 2020. Este Plan tiene como objetivo principal el “convertir al turismo sostenible en una prioridad de la política de Estado y de la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública, privada y comunitaria” (Ministerio de Turismo, 2007). Además, existe un interés estatal para que se promueva la certificación del turismo sostenible como estrategia para fortalecer la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector turístico (PLANDETUR 2020, 2007: 371).

Pero, ¿cómo saber si el llamado turismo sostenible en el Ecuador es verdaderamente sostenible? ¿Es la certificación del turismo sostenible *Smart Voyager* la herramienta que garantiza la sostenibilidad turística?

En términos comerciales es relevante mencionar que las organizaciones interesadas en certificar a los diferentes modelos de turismo sostenible, plantean que

existe una gran demanda impulsada por parte de los “ciudadanos responsables”², debido a que necesitan referentes y por esta razón reclaman la certificación (Gascón, 2006:2). Pero habría que cuestionarse si en Ecuador existe una demanda por parte de los turistas, ya sean estos nacionales o extranjeros, por este tipo de certificación, es decir, cuáles son los beneficios reales de la comercialización otorgados por el acceso a una certificación de este tipo.

Jordi Gascón (2006), antropólogo mexicano que ha hecho varias investigaciones acerca de la actividad turística, hace una fuerte crítica a las certificaciones y afirma que el turismo está creciendo pero para promocionarlo no hace falta ningún sello sino crear medios que hagan factible al turista el acceso a este tipo de servicios y productos (Gascón, 2006). Además, todos los modelos de turismo que existen en el mundo se han desarrollado sin el respaldo de certificaciones, las cuales, para autojustificarse, se verán en la necesidad de buscar clientes y como consecuencia terminarán siendo un “negocio” que requiere una gran inversión y que necesita presentar cuentas de resultados (Gascón, 2006:2-3).

Con estos antecedentes surgen algunas interrogantes como las siguientes:

¿Las certificaciones del turismo sostenible *Smart Voyager* garantizan un turismo sostenible en el Ecuador?

¿Cuáles son las ventajas y desventajas que existen a nivel económico, social y ambiental al obtener o no este tipo de certificación?

¿Cómo contribuye la certificación del turismo sostenible *Smart Voyager* a la sustentabilidad?

Para la investigación, se seleccionaron como casos de estudio a dos hosterías, la una localizada en el noroccidente de la provincia de Pichincha (Bellavista Cloud Forest Reserve), que está certificada desde el año 2007. La otra hostería se encuentra en la Costa, en la provincia de Manabí, a diez minutos al sur del Puerto López (Azuluna Ecolodge), la misma que no se encuentra certificada. Las dos hosterías son comparadas mediante parámetros que incluyen las dimensiones sociales, ambientales y económicas,

² Ciudadanos responsables: “Son las personas que evalúan los impactos que sus decisiones de compra y voto generan en otras personas y en el medio ambiente, no sólo en ellos mismos”.

además se incluye un análisis cualitativo de las percepciones de la gente relacionada con el tema de las certificaciones.

La escasa información bibliográfica sobre las certificaciones de turismo sostenible, demuestra la urgencia de tratar este tema, que se torna de importancia dentro de los programas de gobiernos locales y nacionales, como alternativa de desarrollo. Las investigaciones que existen a nivel internacional en Europa y América del Sur, se analizan bajo un parámetro cuantitativo, utilizando indicadores propuestos por Organización Mundial del Turismo (OMT) y también construyendo nuevos indicadores de acuerdo a las investigaciones.

Bajo esta lógica, es preciso levantar información cualitativa acerca de las certificaciones del turismo sostenible y ver cómo estos procesos de certificaciones influyen en la actividad turística.

Objetivo General

Analizar el papel de la certificación del turismo sostenible *Smart Voyager* en el desarrollo turístico sostenible del Ecuador a partir de la comparación de dos experiencias: un establecimiento turístico certificado y otro no certificado.

Objetivos específicos

Explicar la estructura de la certificación del turismo sostenible *Smart Voyager* a partir de la descripción histórica de la actividad turística en el Ecuador.

Conocer y comparar dos experiencias: un establecimiento turístico certificado y otro no certificado.

Hipótesis

La certificación *Smart Voyager* sobre turismo sostenible incentiva el turismo sostenible pero no determina su ejecución. Es decir existen muchas iniciativas de turismo sostenible que no ven interés en certificarse pero pueden llegar a cumplir los requerimientos de esta certificación e incluso unos más abarcadores.

Metodología de la investigación

Para entender la dinámica de los esquemas de certificación en un establecimiento turístico y evidenciar comparándolo con uno que promueva un turismo sostenible pero sin tener una certificación, se realizó una investigación cualitativa con el estudio de dos casos.

En un primer momento se realizó un estudio bibliográfico para describir y discutir conceptos de sostenibilidad turística, además de establecer criterios o indicadores de sostenibilidad utilizando información de la OMT y de estudios de turismo sostenible, realizados en España e Inglaterra.

Es oportuno resaltar que los casos no pueden reflejar la realidad de todo el conjunto turístico, sin embargo, puede develar información que aporte a la comprensión de la realidad. Este trabajo se acogió a los métodos de Tzschentke (*et. al.*, 2007), quienes en sus estudios acerca de las certificaciones turísticas, incluyen una metodología cualitativa basada en técnicas de investigación tales como las entrevistas semi-estructuradas y estructuradas para de esta manera generar información relevante para su investigación.

Las entrevistas semi-estructuradas permiten al participante reflexionar a profundidad de sus experiencias y/o percepciones de los esquemas de certificación, haciendo que el investigador adquiriera un punto de vista detallado y un mejor entendimiento del problema (Finn et al., en Jarvis, Weeden y Simcock, 2010:87).

El estudio de caso

Al momento de seleccionar los dos establecimientos turísticos se recurrió a diferentes características de selección. En primera instancia se procuró escoger dos hosterías ecológicas cercanas a la ciudad de Quito, en este caso el noroccidente de la capital debido a que es una región con alta biodiversidad y con una gran afluencia de turistas.

Se logró contactar con el establecimiento certificado, Bellavista Cloud Forest Reserve, la misma que se interesó en el tema de la investigación y confirmó su participación dentro de este trabajo. Sin embargo hubo dificultad al momento de seleccionar la hostería no certificada, puesto que o no estaban interesados en colaborar dentro de la investigación, o simplemente no promocionaban un turismo sostenible

como lo hace Bellavista Cloud Forest Reserve. Debido a estas limitaciones se realizó una lista de variables para escoger la hostería para completar la investigación. Dichas características fueron las siguientes:

- Establecimiento turístico privado.
- Predisposición para participar en la investigación.
- Por lo menos tener cinco años de funcionamiento.
- Promoción del turismo sostenible.
- Cercanía a zonas naturales y oferta de diversos paquetes turísticos.

La única variable diferente, por ser la de contraste, fue que el establecimiento turístico no sea certificado.

Finalmente se contactó con el propietario de Azuluna Ecolodge, el mismo que aceptó que el estudio se realizara en su hostería.

Indicadores de sostenibilidad turística utilizados en la investigación

El concepto de turismo sostenible ha generado muchos debates, pero a pesar de esto, la característica fundamental es que integra un sinnúmero de elementos que suponen “concretar los intereses, enfoques y énfasis de los distintos actores” mediante la planificación (Vega, 2007: 12).

Las certificaciones son un instrumento voluntario utilizado para alcanzar el propósito del turismo sostenible. Dichas certificaciones del turismo sostenible, en este caso de *Smart Voyager*, se acogen a trece principios de los cuales surgen diferentes criterios al momento de evaluar un establecimiento turístico. Ante la situación planteada, se efectuó una matriz que describe las variables que serán utilizadas para el estudio de caso comparativo de las dos hosterías. Estas variables se elaboraron en base a los indicadores del turismo sostenible delimitados por la OMT, estudios realizados en Europa y América Latina, al igual que los principios de las normas de la certificación *Smart Voyager*.

Dichas variables fueron adaptadas para aplicar la metodología cualitativa en la investigación para descubrir las percepciones de los principales actores involucrados y observar el estado real en el campo con respecto al tema de investigación

A continuación se encuentra la matriz aplicada en el análisis del estudio de campo incluyendo las tres dimensiones (económica, social y ambiental).

Cuadro 2.

Matriz de indicadores de turismo sostenible propuestos en esta investigación

SOSTENIBILIDAD ECONOMICA	SOSTENIBILIDAD SOCIAL	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo -Estacionalidad del turismo. -Consumo de productos locales	Bienestar de las comunidades receptoras -Satisfacción de los residentes con el turismo. -Efectos socioculturales del turismo en la comunidad. -Reacciones de la comunidad anfitriona con los turistas	Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas del establecimiento -Diseño de las estructuras físicas que se ajusten a las directrices establecidas y temas culturales
Empleo -Gente local trabajando en la hostería -Calidad de empleo de los trabajadores -Capacitación al personal	Participación comunitaria en el turismo -Toma de conciencia y participación de la comunidad	Gestión energética -Medidas para el consumo de energía
Diseño y gama de productos y servicios -Diversificación del producto turístico -Actividades de marketing enfocadas	Conservación cultural -La voluntad de proporcionar información sobre estilo de vida local. -Actitud de las empresas para la promoción cultural. -Medidas adoptadas para promover la cultura local.	Gestión del agua --Medidas para el consumo de agua.
Satisfacción de los turistas -Mantenimiento de la satisfacción de los turistas. -Percepción de la relación calidad-precio	Seguridad --Seguridad pública local.	Tratamiento de aguas residuales -Sistema de tratamiento de aguas residuales
		Reciclaje y Gestión de Residuos Sólidos -Medidas tomadas para el reciclaje y gestión de residuos sólidos.

Elaboración: Paola Villalba

CAPÍTULO I DESARROLLO, TURISMO Y TURISMO SOSTENIBLE

El análisis del turismo sostenible se enmarca en el debate sobre el desarrollo, en este capítulo abordaremos este debate para dar paso al análisis sobre el turismo y el turismo sostenible. Finalmente se explicará acerca de los indicadores del turismo sostenible y cómo las certificaciones surgieron y se aplicaron en la actividad turística, generando una discusión concerniente a los beneficios y desventajas que problematizan diferentes autores.

El “desarrollo” como debate

La finalización de la Segunda Guerra Mundial tuvo una implicación sumamente importante a la hora de hablar de *desarrollo*. En esta etapa los Estados Unidos se convirtió en una potencia a nivel mundial como menciona Esteva (1996) para luego pasar a formular tácticas para consolidar su poder. Una de sus herramientas fue el discurso de posesión del presidente de los Estados Unidos Harry Truman el día 20 de enero de 1949. Dicho discurso fue utilizado como una campaña política en todo el mundo y con él surgieron dos conceptos claves que hasta el día de hoy se debaten: el desarrollo y el subdesarrollo (Esteva en Sachs, 1996:53).

Este debate se ha generado en un contexto amplio de discusión cuyos enfoques incluyen las teorías del desarrollo debatidas en los años cincuenta hasta el tema de las necesidades humanas básicas que se debatió en los años setenta, haciendo no sólo énfasis en el crecimiento económico sino en la distribución de sus beneficios (Escobar, 2007:21). Esta discusión se hacía cada vez más profunda y resaltaba entre los teóricos y políticos la búsqueda de soluciones para aliviar los problemas sociales y económicos que existían en el mundo (Esteva en Sachs, 1996:56). Mientras varias estrategias comenzaron a surgir, hubieron muchas críticas que se oponían a las ideas capitalistas y propusieron nuevos conceptos de desarrollo como: “otro desarrollo”, “desarrollo participativo”, “desarrollo socialista”, entre otros (Escobar, 2007:22).

En los años sesenta y setenta existieron, claro está, tendencias que presentaban una posición crítica frente al desarrollo, aunque, como veremos pronto, fueron insuficientes para articular un rechazo del discurso sobre el que se fundaban. Entre ellas es importante

mencionar la “pedagogía del oprimido” de Paulo Freire (Freire, 1970); el nacimiento de la Teología de la liberación durante la Conferencia Episcopal Latinoamericana celebrada en Medellín en 1968; y las críticas al “colonialismo intelectual” (Fals Borda, 1970) y la dependencia económica (Cardoso y Faletto, 1979) de finales de los sesenta y comienzos de los setenta. La crítica cultural más aguda del desarrollo corresponde a Illich (1968, 1970) (Escobar, 2007:22).

Después de varias décadas de debate Sen (1998) menciona que existe una disputa alrededor del tema del desarrollo cuyo producto ha sido la generación de una “guerra ideológica” en el mundo el cual se contraponen dos distintas visiones del desarrollo que las denomina BLAST y GALA por sus siglas en inglés (Sen, 1998:78).

La primera visión (BLAST) resumió al desarrollo como un proceso cruel y la identificó como BLAST que significa “sangre, sudor y lágrimas”, frase basada en los principios morales de Winston Churchill. Para que exista este tipo de desarrollo, el autor aclara que ha sido necesario realizar grandes sacrificios en el camino adoptando varias estrategias como por ejemplo, la acumulación acelerada de capital que respondía a la lógica del modelo de crecimiento, generando resultados no esperados como los bajos niveles de vida de la población (Sen, 1998: 79-80). Escobar (2007), de igual manera argumenta, que estas condiciones se basan en características de las sociedades “avanzadas” tales como los altos niveles de industrialización y urbanización, el crecimiento de la producción, la utilización de la tecnología en sectores agrícolas, y la inserción de modelos educativos y valores culturales (Escobar, 2007:20).

La segunda visión del desarrollo se la denomina GALA, por sus siglas en inglés que significa *getting by with a little assistance*, que fue adoptada de la canción de los Beatles *With a little help from my friends*. Dentro de este concepto se entiende al desarrollo como un proceso amigable en el cual

se destaca la cooperación entre los individuos y con uno mismo, lo que se puede sintetizar con la estrofa de los Beatles: "Saldremos adelante con una ayudita de los amigos". Por 'ayudita' puede entenderse, por un lado, la interdependencia característica del mercado (interdependencia que Adam Smith ilustró con su paradigma de las 'ganancias mutuas' en el intercambio entre el carnicero, el cervecero y el panadero); por otra parte, los servicios públicos que pueden fomentar la cooperación entre y para los individuos, en referencia a los cuales Adam Smith señaló: "A un costo mínimo, el (sector) público puede proporcionar estimular e incluso imponer al conjunto de la población ciertos elementos básicos de la educación más elemental" (Sen, 1998:78).

De manera semejante Sachs (1999) menciona que el desarrollo fue un nuevo término que nació no por accidente, sino como el camino que todos los países deben seguir, categorizando a los países de rentas altas como “desarrollados” y a los de rentas bajas como “subdesarrollados” o del “Tercer Mundo”. Este discurso generó varias directrices adoptadas en los países “pobres” mediante acuerdos internacionales, las mismas que fueron interpretadas como la “cura para la enfermedad” que sufrían dichos países (Sachs, 1999:28).

Dentro de las pautas utilizadas durante esta etapa fue la creación de organizaciones internacionales que formaban parte de cooperación internacional e integraban factores sociales dentro de sus programas direccionados al “desarrollo” (Prats, 2010:1). Como respuesta a todo este cambio que se estaba generando surgieron las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que como lo define Bretón son aquellas que

en principio... suelen ser identificadas con entidades compuestas por un conjunto de individuos que, voluntariamente y sin ánimo de lucro – lo cual no está necesariamente reñido con su creciente profesionalización en determinados ámbitos– dirigen sus actividades hacia la prestación de diferentes servicios a los sectores sociales más desfavorecidos (Bretón, 2005: 53).

A nivel mundial, las agencias privadas internacionales fueron las encargadas de posicionar la idea del desarrollo a los países del “tercer mundo”, “atrasados” o “subdesarrollados”. Bretón menciona (2005) que éstas pueden ser organizaciones autónomas al Estado y su objetivo es obtener recursos de los países “desarrollados”, los cuales se encargan de financiar proyectos en el Sur “sobre la base de toda una retórica humanitaria originada –hoy por hoy– más en la compasión y el altruismo que en la solidaridad” (Bretón, 2005: 58). La mayoría de estas instituciones se ayudan directa o indirectamente a través de ONG locales como una estrategia, ya que ellas pueden propiciar un mejor acercamiento a la realidad obteniendo mejores resultados de los objetivos creados desde las ONG del Norte (Bretón, 2005: 58).

En la década de los años 1980 el incremento de las ONG fue notorio y esto se ha evidenciado a nivel mundial. Uno de los organismos fundamentales que ha liderado estos procesos es el Banco Mundial que se ha encargado de estudiar el rol que iban a cumplir dichas organizaciones. El mismo respondía a una lógica y política neoliberal

“que se iba a aplicar, a escala global, en los años siguientes y que afectaría a la mayor parte de los países” (Picas, 2001:180).

Bretón enfatiza este enunciado expresando que existen “numerosas voces” que reconocen que dichas ONG obedecen a una cierta lógica, “siendo –tanto en los países del Norte como en los del Sur– perfectamente compatible con los preceptos de la agenda neoliberal emanada, desde los inicios de la década de los ochenta, del célebre Consenso de Washington³” (Bretón, 2005: 59).

Las ONG en América Latina, como en otras partes del mundo, son heterogéneas razón por la cual es difícil llegar a generalizar las características para describirlas, sin embargo, Bretón las detalla de la siguiente manera:

las hay que operan con honestidad junto a otras que, tras la fachada de “sin ánimo de lucro”, enmascaran su naturaleza de empresa de servicios pura y dura; las hay desparramadas implícitamente a lo largo y ancho de todo el espectro ideológico, desde posicionamientos cercanos a sindicatos, partidos de izquierda y ex-movimientos guerrilleros, hasta otros afines al Opus Dei y a la derecha más conservadora; las hay, en el ámbito del desarrollo rural, que son fervientes defensoras de la agroecología y el desarrollo sostenible y las hay también que siguen perseverando en los parámetros más clásicos de la revolución verde y el *desarrollo comunitario* de antaño (Bretón, 2005:54).

Resulta necesario describir los antecedentes antes mencionados con respecto al debate del desarrollo para entender la dinámica que se generó en relación al surgimiento de dichas organizaciones, las mismas que respondían a un modelo de nuevo de desarrollo o del desarrollo sostenible. En el apartado siguiente se describirá el apareamiento del desarrollo sostenible y los mecanismos adoptados para alcanzarlo.

Hacia el desarrollo sostenible

Al hablar del desarrollo sostenible, es preciso entender que el término se originó a partir del campo de la biología, el mismo que se deriva del latín *sustenere* y significa

³ Consenso de Washington: En noviembre de 1989, en la ciudad de Washington D.C., el Instituto de Economía Internacional fue sede de una reunión en la que participaban los ministros de economía de varios países de América Latina conjuntamente con representantes de instituciones financieras internacionales al igual que con representantes del gobierno estadounidense. En esta reunión se presentó el documento escrito por John Williamson titulado *Lo que Washington quiere decir por reforma de la política económica*, en donde se describen diez recomendaciones de reformas económicas para aplicarles dentro de América Latina (Moreno et. al., 2004: 150).

“sostener o mantener elevado”. Este concepto se comenzó a utilizar dentro de la ecología y se lo entiende como “el mantenimiento de la base de los recursos naturales” (Gudynas, 2003:43).

En las décadas de 1960-1970 se comenzó a evidenciar y a concluir que los impactos ambientales que existían eran producto del modelo de desarrollo que se planteaba en esa época. Adicionalmente, se observó que había un incremento de la contaminación en el planeta (Gudynas, 2003:43). Como respuesta a esta situación, aparecen estudios relacionando el desarrollo con cuestiones ecológicas como económicas que afirman la necesidad de integrar y valorar a la naturaleza dentro del proceso de desarrollo (Leff, 1996: 23).

Esta crisis genera una etapa clave para debatir y cuestionar el tipo de desarrollo que se estaba aplicando, como se ha ido expandiendo e impulsando el crecimiento económico afectando de tal magnitud a la naturaleza (Leff, 1996:22). Como menciona Gudynas (2004), la naturaleza fue y sigue siendo tratada como un objeto, como un medio que provee de recursos que el ser humano necesita para alcanzar su bienestar y fue de esta manera cómo se justificaba la extracción de los recursos naturales (Gudynas, 2004: 27). Según Leff (1996) el modo de vida que se experimentaba demostró que existía una racionalidad económica en donde se demostraba que la naturaleza sufría de impactos negativos tales como la contaminación y degradación ambiental.

En América Latina, la idea de dar a la naturaleza mayor importancia no fue aceptada como se esperaba, esto debido a que en la región desde 1950 se habían incorporado la industrialización y crecimiento económico como metas de desarrollo. También desde los gobernantes y otros actores, se argumentó que los problemas ambientales no eran causados por América Latina sino por los países industrializados (Gudynas, 2004:33). Cabe recalcar que ninguna de las visiones políticas de América Latina proponían alternativas con respecto a la naturaleza, al contrario, apoyaban iniciativas de procesos técnicos como la *gestión ambiental* (Gudynas, 2004: 32).

El debate del desarrollo sostenible surge y se institucionaliza a nivel mundial con el primer informe realizado por el Club de Roma llamado “Los Límites de Crecimiento” (Ramírez, 2007:74). Dicho informe realizado en 1972 generó una gran

disputa a nivel mundial e informó a los ciudadanos que la naturaleza y todos sus recursos eran limitados y el crecimiento económico ilimitado no podría existir (Gudynas, 2004:22-23). Señaló que si el desarrollo, tal como estaba planteado, se lo seguía aplicando de la misma manera, iba a producir un colapso, ya sea por acumulación de la contaminación o por la extinción de los recursos. Tanto la producción industrial per cápita como la disponibilidad de los recursos terminarían cayendo, produciendo una reducción de la población a nivel mundial (Gudynas, 2003:43).

El crecimiento material no sólo era un objetivo, sino que no se dudaba de su posibilidad. La Naturaleza era el marco que hacía posible esos sueños; se invocaban las riquezas en cada uno de los países, los espacios vacíos a ocupar, y la calidad de la población. Para ello se diseñaban distintas formas de incrementar la extracción minera, descubrir petróleo, acentuar y ampliar la explotación agropecuaria y promover el desarrollo industrial (Gudynas, 2004:27).

Como consecuencia de lo mencionado, el Informe de Brundtland publicado en 1987 fue el documento más difundido cuyo objetivo fue el interrelacionar la naturaleza con la sociedad. Esta publicación estuvo a cargo de Gro Harlem Brundtland, primera ministra de Noruega (Escobar, 1994: 99). Este informe propone una “postura no obligatoria” enfocada hacia un nuevo modelo de desarrollo económico sujetado a normas y políticas de sostenibilidad.

Este informe marca un hito en la historia porque definió al desarrollo sostenible como “aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Informe de Brundtland, 1987:15).

Desde entonces el discurso de la sostenibilidad ha sido muy discutido. Para Leff (1998):

el discurso de la sostenibilidad ha llegado a afirmar el propósito y la posibilidad de lograr un crecimiento económico sostenible a través de los mecanismos del mercado, sin justificar su capacidad de internalizar las condiciones de sustentabilidad ecológica ni de resolver la traducción de los diversos procesos que constituyen el ambiente (tiempos ecológicos de productividad y regeneración de la naturaleza, valores culturales y humanos, criterios cualitativos que definen la calidad de vida) en valores y mediciones del mercado (Leff, 1998:19).

Esta forma de entender el desarrollo también ha sido muy criticada. Leff (1998) en su trabajo titulado *Saber ambiental: Sustentabilidad, racionalidad, complejidad y poder*, analiza la crisis ambiental que ha comenzado a generarse desde el siglo pasado y cómo el principio de la sustentabilidad ha hecho un eco a través de los años.

Es necesario saber que la crisis ambiental produjo cuestionamientos acerca de los paradigmas que se han implantado en el crecimiento económico actual. Es así como el significado de la sustentabilidad se ha convertido en una ideología para el restablecimiento del orden económico (Leff, 1998:15).

La crisis ambiental que se hace evidente en los años sesenta da inicio al debate teórico y político que valora e incluye a la naturaleza dentro del sistema económico. Así nacieron los lineamientos del eco-desarrollo haciendo varias propuestas de nuevos modelos que se preocupen más por el medioambiente (Leff, 1998:16). Todos estos antecedentes generaron una problemática ideológica en cuanto al desarrollo sostenible cuyo resultado fue la confrontación entre quienes estaban al lado de la conservación y aquellos que defendían el desarrollo en términos económicos (Gudynas, 2003:43).

De otro modo, Ramírez (2007) describe la crisis ambiental como efecto de la degradación ambiental. Para contrarrestarla, menciona Ramírez que es necesario el diseño de medidas y acciones a nivel global, en donde la planificación y la gestión ambiental toman un papel relevante al momento de mejorar las dinámicas sociales, incluyendo el tema ambiental dentro de los procesos de desarrollo (Ramírez, 2007: 74).

Dichas directrices responden a una lógica del desarrollo sostenible que es entendida como una gestión de los impactos ambientales que pretende organizar las actividades humanas que afectan el ambiente con el objetivo de “lograr un máximo bienestar social al prever y mitigar los problemas generados por la extensión e intensificación de un particular modelo de desarrollo” (Ramírez, 2007: 74).

En la actualidad la gestión ambiental incluye dentro de sus parámetros los principios y directrices del desarrollo sostenible y, como un instrumento para llegar a dichos objetivos, las certificaciones ambientales comienzan a tomar importancia. Van Dam (2003) menciona que las certificaciones forestales son mecanismos que “responden a la existencia de un nicho de mercado y vienen a reemplazar a otras

herramientas y políticas que también intentan promover un manejo sostenible de las actividades” (Van Dam, 2003:73).

Esta nueva solución de la gestión y planificación ambiental crea una idea muy “optimista de administrar y agenciar las dinámicas civilizatorias como 'objetos' maleables, factibles de ser modificados y configurados por la propia intervención de otros agentes sociales” (Ramírez, 2007: 74). Sin embargo, este mismo proceso de gestionar incorpora a la naturaleza en términos instrumentales, transformándola en medio ambiente al otorgarle un preciso significado: actuar como un conjunto de recursos disponibles a la voluntad del desarrollo, donde ella - la naturaleza- convertida ahora en un mero depósito de materias primas para la producción de mercancías, "ya no significa una entidad autónoma, fuente de vida y de discurso" (Escobar, 1998: 369) sino por el contrario, es abstraída a una posición pasiva, dependiente, delimitable y administrable como recurso natural, requerido para la industria y el comercio (Ramírez, 2007: 75).

Es por esta razón que Ramírez (2007), Leff (1998) y Escobar (2007) hacen una crítica en cuestión de este tipo de desarrollo y concuerdan que con el tiempo, el término de la sostenibilidad se ha convertido en un discurso oficial que se repite a diario pero a pesar de esto ha tenido muchas falencias y no han surgido respuestas para luchar por un fin común.

Leff critica al modelo de modernidad que ha llevado a una degradación ambiental, producto de una crisis civilizatoria en donde la racionalidad económica predomina en las bases de producción. Sugiere que debe haber una “deconstrucción del paradigma económico de la modernidad “ y propone buscar nuevas alternativas, nuevos modos de producción que sean basados en los potenciales ecológicos, la diversidad étnica y la autoconfianza de las poblaciones para la gestión participativa de los recursos dando como resultado el discurso de la sostenibilidad (Leff, 1998:17).

Guimarães (2003) coincide con Leff y menciona que los seres humanos somos el centro y la razón de ser de los procesos de desarrollo que se dan en el mundo. Es necesario optar por un nuevo modelo de desarrollo que conduzca a ser

ambientalmente sustentable en el acceso y uso de los recursos naturales y en la preservación de la biodiversidad; que sea

socialmente sustentable en la reducción de la pobreza y de las desigualdades sociales y que promueva la justicia y la equidad; que sea culturalmente sustentable en la conservación del sistema de valores, prácticas y símbolos de identidad que, pese a su evolución y reactualización permanente, determinan la integración nacional a través de los tiempos; y que sea políticamente sustentable al profundizar la democracia y garantizar el acceso y la participación de todos en la toma de decisiones públicas (Guimarães, 2003: 66).

Concuerda con Leff y recalca que para que se aplique este nuevo estilo de desarrollo es necesario tomar como el eje una “nueva ética del desarrollo” en el cual el progreso económico tiene que depender de las leyes de funcionamiento de los sistemas naturales y exista un respeto por el ser humano y la mejora de la calidad de vida de la gente (Guimarães, 2003:66). Guimarães menciona que para que exista el desarrollo, es necesario que haya además de la acumulación de bienes y servicios, cambios en la calidad de vida, no sólo preocupándose por aspectos económicos sino dimensiones sociales, culturales, espirituales, etc. (Guimarães, 2003:66).

Haciendo referencia a lo antes mencionado, en el Manual de Derecho Ambiental de Mateo (1998), el autor recalca que el “concepto de Desarrollo Sostenible va mas allá de la mera armonización de la economía y la ecología, incluye valores morales relacionados con la solidaridad” (Mateo, 1998: 31).

Para concluir, es necesario recordar que la crisis en la que estamos inmersos no es solo institucional o individual, sino civilizatoria y debe haber un cambio de paradigmas para poder reconfigurar una nueva forma de vida (Guimarães, 2003: 121).

En este apartado se ha discutido el concepto del desarrollo sostenible, de igual manera se ha abordado la crítica hacia el desarrollo sostenible. A continuación se identificará el turismo como una actividad comercial y dinámica en la que se ha logrado integrar elementos como, la sociedad, la naturaleza, etc.

Sin embargo, el turismo ha generado impactos positivos y negativos. Estos impactos negativos, tanto en el medio ambiente como en la sociedad, han sido el centro de los debates sobre cómo lograr una relación integral y equilibrada entre los tres pilares del desarrollo sostenible que son la sociedad, la economía y la naturaleza (Dachary y Arnaiz, 2002:98-99).

Se propone a continuación un análisis de los antecedentes del turismo convencional y las razones por las cuales se optó por proponer una nueva visión que ha sido discutida y aplicada en todo el mundo y se le conoce como turismo sostenible.

Un contraste entre el Turismo convencional vs. Turismo sostenible

Turismo convencional

Turismo viene de la palabra latina *tornus*, que se define como “la acción de movimiento y retorno” (Ramírez, 1992:29). El desarrollo del transporte ferroviario en toda Europa contribuyó al incremento del turismo. En el año 1746, los ingleses fueron los primeros en utilizar el término “tour”, el mismo que hacía referencia a un viaje organizado propuesto por Thomas Cook, de nacionalidad británica, a quien se le conoce hoy en día como el impulsor del turismo moderno (Ramírez, 1992:30). Estos viajes organizados desde 1841 por este empresario tuvieron gran demanda apoyada por la clase alta y fueron estudiantes de los colegios de prestigio los que más demandaban este tipo de viajes (Ramírez, 1992:30).

Entre 1890 hasta el comienzo de la Primera Guerra Mundial en 1914, en Europa, especialmente en Francia se vivió la "Belle Époque". Este fue un período caracterizado por el optimismo, la paz, las nuevas tecnologías y descubrimientos científicos. La paz y la prosperidad en París permitieron que las artes tuvieran mayor importancia y muchas obras maestras de la literatura, las artes musicales, teatro, y ganó el reconocimiento visual. La Torre Eiffel, construida en 1889 fue uno de los símbolos de la era de la prosperidad cuando Francia se convirtió en la referencia de la cultura en el mundo entero (Amores, 2012:21).

Existen diferentes comprensiones del concepto “turismo” sin embargo, se coincide en que a partir de la Segunda Guerra Mundial, la actividad turística comenzó a manifestarse como se la conoce hoy en día (Pérez, 2004:19). Como resultado surgieron cambios que se evidenciaban en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. Existía un interés por aprender y esto llevó a que la gente se interesase en disciplinas como la historia, cultura, arqueología, ciencias sociales, biología, etc. (Gordon,

2002:127). Además hubo un avance tecnológico sorprendente, especialmente con la invención del ferrocarril y diversos tipos de transportes, ya sean estos aéreos, marítimos o terrestres (Getino, 2002: 135).

Todos estos cambios llevaron a una gran posibilidad de que la gente accediera a comprar pasajes a diversos destinos turísticos y de esta manera es como se lo conoce al turismo como la “industria sin chimeneas” (Getino, 2002: 135). Este gran aumento del turismo ha hecho que algunos críticos lo definan como el “turismo de masas”, pero este término no apareció sino hasta mediados del siglo XX, para precisar, en los años de 1950 a 1970, período en que se calculó un incremento en el número de turistas que ascendió de 25 millones a 650 millones (Gordon, 2002: 135).

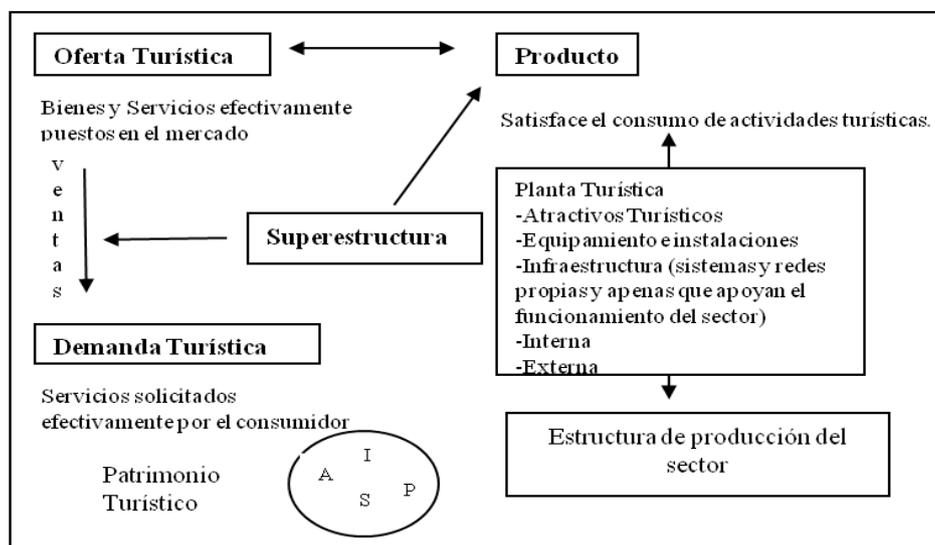
En las décadas posteriores, específicamente en 1997, el número de viajes turísticos incrementó a aproximadamente unos cuatro mil millones en todo el mundo. Con el cambio de milenio, el turismo se convirtió en una actividad que generaba significativas divisas para los países a nivel mundial “con facturas de turismo internacional estimadas en el ocho por ciento del valor del total del comercio mundial igual a la proporción generada por los hidrocarburos (Gordon, 2002: 135).

Existen muchas definiciones del término “turismo” y, en la Organización Mundial de Turismo (OMT) lo define de la siguiente manera: “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (Organización Mundial del Turismo, 2006: 46).

Diferentes autores como Roberto Boullón (1991), concluyen que el turismo es un sistema de interrelación en el cual interactúan diferentes elementos para que funcione. Estos componentes se encuentran en la siguiente figura:

Ilustración 1.

El Sistema Turístico: Modelo Oferta – Demanda



Fuente: Roberto Boullón (1991)

Elaboración: Paola Villalba

Tal como lo plantea Boullón (1991), este esquema representa el modelo Oferta-demanda que describe al sistema turístico de la siguiente manera:

Se entiende por Sistema Turístico, todo el conjunto complejo de relaciones que nace a partir de los viajes que los turistas realizan. El punto de partida del funcionamiento de este sistema se origina en el encuentro de la oferta con la demanda turística a través del proceso de venta del llamado producto turístico, que junto con la infraestructura forman la estructura de producción. Aquí interviene la supraestructura que será el ente que regule el sistema (Boullón, 1991: 31-32).

La crisis ambiental que se generó a partir de 1960 por causa del crecimiento económico cuyo resultado se evidenció en la degradación ambiental, marcó también un hito en el cual la actividad turística también se comenzó a cuestionar debido a que se analizó que ésta generaba impactos negativos hacia el medio ambiente y la sociedad. El turismo de masas comenzó a hacerse más latente con la venta de los paquetes turísticos vacacionales ofertados, promocionados y comercializados en Europa, pero la preocupación de las consecuencias negativas que generaba el turismo se hicieron más visibles (Gordon, 2002: 154).

A continuación se describirá con mayor detalle el surgimiento del turismo sostenible, cómo fue planteándose como una nueva alternativa para ejercer la actividad, tratando de incorporar e integrar las dimensiones económicas, sociales y ambientales dentro del mismo.

Turismo sostenible y su debate

El papel del turismo se comenzó a discutir en la década de los años sesenta del siglo XX, dando propuestas sobre la actividad en el desarrollo y esta vez no solo refiriéndose a aspectos económicos sino factores diferentes como el medio ambiente, uniéndose más al concepto de sostenibilidad (Vega, 2007:5). Las primeras reflexiones tomaban en cuenta la influencia de la actividad turística después de la segunda guerra mundial.

En 1970 se hablaba de un turismo que dependía de la conservación de los recursos naturales, vistos éstos como atractivos turísticos o factores de producción. Sin embargo, en esta época se comienza a insertar nuevas aproximaciones al tema turístico, ya sean estas nuevas perspectivas críticas y medio ambientales que se convirtieron posteriormente en tratados, declaraciones o temas para eventos. Hasta 1970 existía una dependencia del turismo a la conservación de los recursos (Vega, 2007:5).

En 1995, en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible que se realizó en las Islas Canarias, surge la Carta del Turismo Sostenible, en la que menciona que el desarrollo de la actividad turística “deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales” (Carta del Turismo Sostenible, 1995).

En esta conferencia se estableció que este ejemplo de turismo debe fomentar una alta participación de las comunidades y la mejora de la calidad de vida haciendo de estos enunciados las metas que debe cumplir el turismo sostenible. Añadieron que la nueva alternativa del turismo debe respetar las tradiciones de las comunidades locales, el uso de energía y recursos no renovables, debe promover el reciclaje y el manejo de residuos derivados de la actividad en pro de la sostenibilidad del turismo” (Carta del Turismo Sostenible,1995). En la actualidad la Organización Mundial de Turismo

(OMT) puntualiza los principios generales del turismo sostenible y lo define como aquel que

...atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (OMT, 2012).

Clarke (1997), para aclarar un poco más el concepto de turismo sostenible, considera que éste es un turismo alternativo y muy distinto al turismo convencional o de masas que interrelaciona con la naturaleza, conservando los recursos naturales y sociales (Clarke en Blancas et al., 2010, 87); pesar de su aceptación a nivel internacional, aún existe un intenso debate en cuanto a la definición y puesta en marcha de un modelo de desarrollo sostenible adaptado a la realidad del sector turístico (Blancas et al, 2010:86). Sin embargo, menciona que si a este tipo de actividad no se le da un buen manejo o una gestión adecuada es posible que caiga en la misma lógica que direcciona al turismo de masas.

Debido a esto, el objetivo del turismo sostenible es crear actividades turísticas que encajen en lo máximo posible a un turismo de pequeña escala tal como menciona Clarke (Clarke en Blancas et al, 2010, 89). Sin embargo, Hardy menciona que no solo se debería enfocar el turismo sostenible a pequeña escala sino que debería ser el eje de la actividad y para cumplir con este objetivo sería necesario formular directrices a seguir como la ejecución de prácticas más sostenibles en el sector (Hardy et al., 2002).

A continuación se observa un cuadro en el cual se explica la evolución que ha tenido el concepto del turismo sostenible mediante acuerdos decretados por la Organización de las Naciones Unidas.

Cuadro 3.

Definición de turismo sostenible

¿QUIÉN LO DEFINE?	TEMA CENTRAL
Declaración de Berlín (1997)	El tema central es la relación entre la Diversidad Biológica y el Turismo. Esta declaración integra los elementos ambientales y sociales dentro de su propuesta en el cual se destaca lo referente a la distribución de la riqueza generada por la actividad turística entre la población y las economías locales.
Declaración de Quebec (2002)	Se evidencia una visión limitada de la sostenibilidad en la cual propone al ecoturismo como la actividad que puede generar financiación para la conservación y la gestión de zonas protegidas ricas en biodiversidad y cultura y su conservación para futuras generaciones.
Declaración de Galápagos (2002)	Esta declaración considera al turismo como "fenómeno social, cultural y económico y de alcance mundial es una de las actividades de mayor crecimiento que contribuye al desarrollo económico y social de los pueblos en especial en la estrategia mundial de lucha contra la pobreza".
Declaración de Johannesburgo (2003)	Propone defender los derechos de los trabajadores, el diálogo y la cooperación. En este sentido si pone en manifiesto las asimetrías de poder, acceso, control y uso de los recursos naturales, de la biodiversidad y turísticos entre los actores involucrados. A pesar de ser bastante comprensiva e integral, la Declaración no destacó el desarrollo rural como instrumento para integrar el objetivo de la lucha contra la pobreza, definido en la política de desarrollo, con los objetivos medioambientales del proceso post-Río.
Declaración de Davos (2007)	Concepto de desarrollo sostenible: "el sector turístico debe responder con rapidez al cambio climático en el marco que están creando las Naciones Unidas para que pueda crecer de forma sostenible", la declaración presenta una concepción débil de sostenibilidad.

Fuente: (Rojas, 2009:157-165)

Elaboración: Paola Villalba

Con los datos del cuadro anterior se puede concluir que los elementos destacados referentes a distintas dimensiones que requieren de importantes alcances para su planificación turística. Por ende, es necesario recurrir a la definición de indicadores que contribuyan al turismo sostenible considerando aspectos sociales, ambientales y económicos (Vega, 2005: 6).

De manera semejante, Pérez (2004) enfatiza que el objetivo fundamental del turismo sostenible "es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad pero protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población". Describe las tres dimensiones de la siguiente manera:

Económico: El turismo debe ser rentable para que sea viable. Ningún empresario querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante.

Social: Un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar.

Ambiental: Un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende. (Pérez, 2004: 23).

A pesar de estas definiciones del turismo sostenible, Lansing y De Vries (2007) critican estas concepciones argumentando si el turismo sostenible es una alternativa ética o simplemente es una táctica de *marketing*. Como mencionan estos autores, dentro de la actividad turística, los países han incorporado nuevos términos para poder diferenciarse, lo cual ha llevado a que esto influya de una u otra manera, en la conciencia ética ambiental del viajero (Lansing y De Vries, 2007:77). Estas nuevas formas de turismo se centran en combinar el progreso económico, la conservación ambiental y la preocupación social dentro de sus concepciones (Lansing y De Vries, 2007: 79).

Es así como el turismo sostenible ha sido criticado y ha surgido la interrogante si es o no una nueva forma de turismo o simplemente una campaña publicitaria utilizada por varias empresas para poder captar clientes (Lansing et al., 2007:83) y concuerdan con Lui (2003) que siguen existiendo numerosas categorizaciones y subdivisiones del concepto del turismo sostenible cuyo resultado es que exista confusión dentro de la actividad. Sin embargo, la Organización de las Naciones Unidas hace acápite de este tema y delinea la importancia de la ética en el desarrollo del turismo en una resolución que es conocida como el Código Ético del Turismo que describe los principios como una guía para los actores involucrados, ya sean éstos los gobiernos locales, comunidades, profesionales en la industria del turismo y los propios turistas, sean éstos nacionales o internacionales (Código Ético Mundial para el Turismo, 2001:4).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, el turismo puede causar impactos negativos en el ambiente, y de la misma manera concuerdan los autores Lansing y De Vries (2007), quienes mencionan que esta clase de turismo es propuesta como una solución a estos graves impactos, pero la eficiencia de estas soluciones marcan un limitante a la hora de aplicarlo.

Con estos antecedentes se presenta al turismo sostenible dividido en tres secciones tomando en cuenta dimensiones sociales, económicas y ambientales. Para poder describir dichas áreas se ha tomado en cuenta los indicadores del turismo sostenible propuestos por la OMT para ser aplicados internacionalmente.

Indicadores del turismo sostenible

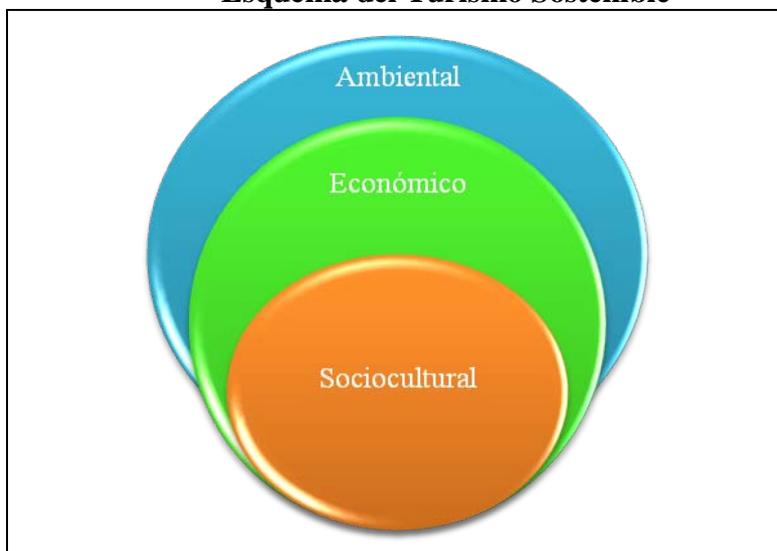
El turismo sostenible es definido por la OMT como aquel que

tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (Organización Mundial de Turismo, 2006:12).

Los principios de la sostenibilidad involucran tres elementos: económicos, socioculturales y medioambientales, tratando de encontrar el equilibrio para de esta manera garantizar la sostenibilidad de la actividad a largo plazo.

Ilustración 2.

Esquema del Turismo Sostenible



Fuente: (Organización Mundial de Turismo, 2006:11)

Elaboración: Paola Villalba

La ilustración No. 2 corresponde a la visión del turismo sostenible, entendido como un sistema integral en el cual existen tres componentes para poder alcanzarlo. En efecto, la

OMT ha caracterizado al turismo sostenible como una actividad que debe cumplir con los siguientes objetivos.

Cuadro 4.

Objetivos del desarrollo turístico sostenible propuestos por la OMT

1. Viabilidad económica: Garantizar la viabilidad y la competitividad de los destinos y empresas turísticos, de forma que sean capaces de seguir prosperando y de obtener beneficios a largo plazo.
2. Prosperidad local: Mejorar en lo posible la contribución del turismo en la prosperidad económica del destino anfitrión, incluida la proporción de gastos del visitante que se retienen localmente.
3. Calidad del empleo: Fortalecer el número y la calidad de los empleos locales creados y sustentados por el turismo, incluidos la cuantía de los salarios, las condiciones del servicio y la igualdad de oportunidades para todos, sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.
4. Equidad social: Procurar una distribución amplia y justa de los beneficios económicos y sociales provenientes del turismo entre la comunidad receptora, incluida la mejora de oportunidades, ingresos y servicios para los pobres.
5. Satisfacción del visitante: Proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y completa a los visitantes con igualdad de oportunidades para todos, sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.
6. Control local: Implicar y habilitar a las comunidades locales en la planificación y en la toma de decisiones sobre la gestión y el desarrollo futuro del turismo en su entorno, consultando a las otras partes interesadas.
7. Bienestar de la comunidad: Mantener y fortalecer la calidad de vida en las comunidades locales, incluidas las estructuras sociales y los accesos a recursos, servicios y sistemas de subsistencia, evitando cualquier forma de degradación o explotación social o medioambiental.
8. Riqueza cultural: Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y peculiaridades de las comunidades anfitrionas.
9. Integridad física: Mantener y mejorar la calidad de los entornos, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del medio ambiente.
10. Diversidad biológica: Apoyar la conservación de áreas naturales, hábitats y vida salvaje y reducir al mínimo el daño hacia ellos.
11. Eficiencia de los recursos: Reducir la utilización de los recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de las instalaciones y servicios turísticos.
12. Pureza medioambiental: Reducir al mínimo la contaminación del aire, del agua y del suelo y la generación de basuras por las empresas y visitantes turísticos.

Fuente: (Organización Mundial de Turismo, 2006:19-20)

Elaboración: Paola Villalba

A continuación se describen las tres dimensiones y su importancia en la actividad turística y cómo cada una de éstas tienen relación con los objetivos propuestos por la OMT. Ya se ha mencionado que este tipo de turismo integra tres pilares conformando la sostenibilidad económica recalcando que dicha meta no se logra trabajando con tan solo un elemento. (Pérez, 2004:49).

Sostenibilidad económica

El turismo ha sido una actividad que ha ido incrementado en las últimas décadas, y tal como reflejan las cifras de la OMT, las llegadas de turistas internacionales han registrado un aumento “ininterrumpido” desde el año 1980 con 277 millones, en el año 1995 con 528 millones y finalmente en el año 2011 se han calculado 983 millones de turistas a nivel mundial (OMT, 2012:2). Bajo este aspecto es necesario resaltar factores que contribuyan a la viabilidad de la actividad a largo plazo. Dentro de este elemento se encuentra el aprovechamiento de los beneficios económicos que generaría el turismo por parte de los agentes del sector. En esta categoría es importante resaltar la relevancia de la estacionalidad de la actividad y cómo influye esto en el empleo turístico (Blancas *et al.*, 2010: 93).

El turismo es una fuente de divisas a nivel mundial, sin embargo existe el reto de mantener en el mercado los negocios turísticos ya que existe demasiada competencia. Los negocios turísticos pueden conformarse por empresas de pequeña y mediana escala pero siempre deben estar dentro de un segmento de mercado que asegure su actividad (OMT, 2006: 28).

Aparte de ser una fuente de divisas, la actividad turística genera empleo que puede ser directo, entendiéndolo como la oferta de empleo en las instalaciones turísticas ya sean en hoteles o restaurantes, agencias de viajes, etc. Puede crear fuentes de empleo indirecto por medio de los proveedores de las instalaciones turísticas (Pérez, 2004:50).

Otro aspecto positivo según Pérez (2004), es que el turismo sostenible diversifica la actividad económica ya que surge como una alternativa más a los trabajos tradicionales de la localidad, integrando a los habitantes de las comunidades.

Un elemento importante en el área económica de la actividad turística es el *marketing*, característica fundamental de cualquier empresa ya que incorpora cuatro componentes que son producto, precio, distribución y promoción para la venta de sus productos y servicios, posicionando a la empresa en un nicho de mercado competitivo (Luches y Vidoni, 2004:12).

El mantenimiento de la satisfacción del cliente es otra de las características que marca que la rentabilidad de la empresa sea permanente. Es necesario hacer un seguimiento de los turistas dentro de los destinos turísticos y de igual manera

mantenerse informados por medio de alguna política de la empresa para poder satisfacer las necesidades de los clientes (OMT, 2006:37).

Sostenibilidad social

Tal como lo menciona Pérez (2004), este elemento no ha sido visible dentro del turismo sostenible como los aspectos ambientales y económicos, sin embargo existen cuestiones sociales de gran importancia. La sostenibilidad social se puede expresar desde diferentes puntos de vista, uno de los más importantes es la interacción del turista con el anfitrión, y es aquí donde el turismo debe incentivar al intercambio cultural de los dos actores mencionados y así promover el respeto por las distintas culturas (Pérez, 2004: 54).

Idelhadj *et al.*, (2012), mencionan que si se habla de un turismo sostenible, de un turismo responsable, es indispensable el área cultural y el turismo debe formar una “plataforma para la interculturalidad” y que debe haber una apertura para un diálogo de saberes, promover el respeto y la hospitalidad. Señalan que existe una gran demanda del turismo rural y de naturaleza ya que a los viajeros les interesa aprender de las culturas locales y estar rodeado de paisajes que no han sido degradados y es por esta razón que es importante poner énfasis en promocionar y practicar un turismo sostenible (Idelhadj *et. al.*, 2012:657).

Con lo antes descrito, tanto Vega (2005) como Blancas (et al. 2010), recogen datos de la OMT y mencionan que dentro del aspecto social es importante analizar cuestiones que influyen en el bienestar de la comunidad anfitriona que puede ser reflejado en el nivel de satisfacción de la población por motivos de la actividad turística.

Otro de los aspectos sociales es la conservación de patrimonio cultural ya que debe haber un equilibrio entre la protección y el uso del patrimonio como recurso (Blancas *et. al.*, 2010: 92).

Sostenibilidad ambiental

Este es otro aspecto fundamental del turismo sostenible el cual ha tomado mucha preocupación por actores dentro de la actividad. Algunas características encierran la

conservación del patrimonio natural. Esto es uno de los beneficios que puede provocar el turismo hacia la naturaleza y se lo consigue mediante la sensibilización de la sociedad (Pérez, 2004: 59).

Dentro de esta dimensión existen características relacionadas a la conservación y protección de los recursos naturales, de los ecosistemas naturales, que es necesario para la viabilidad de la actividad turística a largo plazo (Blancas et al, 2010:95). Es por esta razón que es necesario el grado de protección de estos recursos mediante prácticas ambientales y la conservación de las áreas naturales (Blancas et al, 2010:95).

Es necesario tomar en cuenta el uso energético e hídrico en los establecimientos turísticos y para esto es necesario la inserción de buenas prácticas ambientales.

Como resultado de lo antes descrito, se puede observar en la tabla a continuación los indicadores del turismo sostenible básicos para los destinos locales propuestos por la OMT.

Cuadro 5.

Indicadores del turismo sostenible propuestos por la OMT

1. Satisfacción de los residentes con el turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo
2. Efectos del turismo en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia). • Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura. • Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (% atribuible al turismo)
3. Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los turistas • Percepción de la relación calidad-precio • Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino
4. Estacionalidad del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año). • Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados oficiales). (Periodos de máxima actividad en relación con la temporada baja) y porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia. • Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año. • Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales (en comparación con los contratos temporales).
5. Beneficios económicos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Número de residentes (y relación hombres-mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total). • Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad.

6. Gestión energética	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día) • Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético. • Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)
7. Disponibilidad y conservación del agua	<ul style="list-style-type: none"> • Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y por día. • Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)
8. Calidad del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales. • Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia.
9. Tratamiento de las aguas residuales (gestión de las aguas residuales)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario). • Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento.
10. Gestión de los residuos sólidos (basuras)	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes). • Volumen de residuos reciclados (m³)/volumen total de residuos (m³) • Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basuras)
11. Control del desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo. • Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)
12. Control de la intensidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo) • Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones), por kilómetro cuadrado del lugar del destino-promedio/mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia.

Fuente: (Organización Mundial de Turismo, 2005:271-272)

Elaboración: Paola Villalba

Estas dimensiones que se han descrito y sus respectivos indicadores son parte del debate ya que existe una complejidad y cuestionamientos de medición que serán descritos en la siguiente sección.

Medición del turismo sostenible y su complejidad

Existen cuestionamientos de medición del turismo sostenible. En si, en los últimos años, los indicadores del desarrollo sostenible se han estado realizando alrededor del mundo y esto implica que se la construcción de estos indicadores aparecen como propuestas de diversos enfoques metodológicos (Quiroga en Leff, 2002: 125). Muchos expertos se han centrado en medirlo de una manera netamente cuantitativa. Sin embargo, cabe recalcar que la característica principal del turismo sostenible es la integralidad en dónde se concretan los distintos intereses y enfoques de distintos actores (Vega, 2007: 12).

Existen varios instrumentos que se han incorporado dentro del turismo sostenible, siguiendo diferentes parámetros de sostenibilidad que tanto gobiernos como otros agentes turísticos deben tener en cuenta para aplicarlos y alcanzar la meta que es un nuevo tipo de turismo (Vega, 2007: 13-14). Tal es el caso de las certificaciones del turismo sostenible, que se insertan dentro de una categoría conocida como “instrumentos voluntarios” (PNUMA Y OMT, 2006:102-114).

Para poder aplicar dichos instrumentos en la actividad turística se han realizado investigaciones para crear indicadores que integran muchos aspectos del sector turístico que incluyen los económicos, ambientales y sociales. Sin embargo existen ciertas dificultades al momento de trabajar con un sistema de indicadores. Estas dificultades radican en la disponibilidad de la información existente para crear los indicadores como por ejemplo algunos datos que existen no son útiles porque la información no se encuentra actualizada (Sánchez et al., 2007: 397).

Es necesario aclarar que las certificaciones son uno de los mecanismos más comunes para intentar aplicar los indicadores y que éstos tengan una relevancia en la práctica. A continuación se describe el apareamiento de las certificaciones del turismo sostenible ya que como se ha señalado en el apartado anterior, son instrumentos voluntarios para poder alcanzar un turismo sostenible.

Las certificaciones del turismo sostenible y su debate

En la industria turística, las certificaciones han estado presentes durante el siglo XX, comenzando con: American Automobile Association (AAA), el sistema de Mobil de cinco estrellas lanzado en los Estados Unidos, guías Michelin propuestas en Europa y por último, se concretó con el sistema mundial de cinco estrellas que mide la calidad de los servicios hoteleros (Bien, 2006:9). Como se evidencia, estos sistemas se han centrado sólo en los aspectos de calidad de los servicios tanto en restaurantes como en hoteles. Sin embargo, a partir de la Cumbre de la Tierra de 1992 en donde se comenzó a discutir los problemas ambientales, también se debatieron los impactos negativos en el área social y ambiental. Como resultado a estas demandas se comenzaron a plantear las certificaciones del turismo que incorporan las tres dimensiones de la sostenibilidad.

El *Manual 1: Una guía simple para la certificación del turismo sostenible*, define la certificación como una “forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares” (Bien, 2006:5). Dentro de la industria del turismo han existido diferentes organizaciones que han elaborado programas de certificación que miden aspectos como la calidad de toda la industria turística y la sostenibilidad de todos los sectores (Bien, 2006: 7).

Para que la actividad turística sea sostenible, la satisfacción de los clientes se puede comparar con una banca de tres patas como lo plantea Robert Toth (2000). Los programas tradicionales de certificación turística solo tomaban importancia hacia el área de la calidad. Mientras tanto, los gobiernos han logrado “regular” solo la segunda pata que sería la de la salud, la higiene y la seguridad. La tercera pata representa la triple rentabilidad que se refiere a la responsabilidad social empresarial, la misma que se basa en la idea de tener una máxima ganancia que debe ser colectiva, distribuyéndola justamente a más agentes (empleados), tomando en cuenta aspectos adicionales como lo ambiental, social y cultural, no solamente los beneficios económicos (Chávez et al., 2008: 2).

Dichas certificaciones tienen sus beneficios y sus desventajas. En primera instancia, Mahony (2007) sostiene que existen pocos consumidores que conocen la existencia de las certificaciones en el área del turismo y en muchos casos, la decisión por acudir a un establecimiento certificado está basada en otros factores como costos y cercanía. Buckely (2001), argumenta que las certificaciones en la industria del turismo están en su etapa inicial por lo cual pocos turistas son los que deciden direccionarse hacia destinos certificados. Sin embargo, en el mes de Mayo de 2011 en la Conferencia de Turismo Sostenible, la representante de la certificadora del turismo sostenible en el Ecuador Rainforest Alliance, sostuvo que existe cada vez una mayor demanda de parte de los turistas por acudir o visitar establecimientos certificados. No obstante, Mahony recalca que no existe una evidente demanda por productos certificados en la industria turística.

Un segundo problema que se evidencia, es que existen pocos lugares certificados a pesar de que hay una promoción e incentivo, puesto que existen dudas si es

beneficioso a nivel comercial obtener dichas certificaciones o a invertir en éstas, especialmente para pequeñas, medianas y las microempresas (Mahony, 2007: 394-395).

De igual manera existen dudas por si las certificaciones dirigidas a la sostenibilidad, cumplen con el objetivo beneficiar al medio ambiente (Weissman, 1997). Este punto de vista es apoyado por varios estudios sociológicos que concluyen que la educación ambiental a los consumidores no ha incentivado, en su mayoría, para adoptar patrones para adquirir productos amigables con el ambiente. La mayoría de los establecimientos que se encuentran certificados siguen los ciertos estándares o ambientales. Lamentablemente esta certificación cubre solo los establecimientos bajo estos parámetros pero excluyen a empresas que no cumplen dichos estándares y no existe ningún incentivo para que se apliquen estos parámetros en los establecimientos no certificados (Mahony, 2007, 396).

Existen varios autores que coinciden y argumentan que los problemas asociados a las certificaciones en los países en desarrollo son que en vez de contribuir al desarrollo del turismo sostenible los esquemas de las certificadoras responden más hacia crear una brecha grande entre los empresas del turismo a gran escala y las pequeñas/medianas empresas.

Gascón, antropólogo mexicano que ha hecho varias investigaciones acerca de la actividad turística, critica las certificaciones y afirma que el turismo está creciendo pero para promocionarlo no hace falta ningún sello sino crear medios que hagan más fácil al turista poder acceder a este tipo de servicios y productos (Gascón, 2006). Además, todos los modelos de turismo que existen en el mundo se han desarrollado sin el respaldo de certificaciones (Gascón, 2006:2). Pero para auto justificarse, el sello se verá en la necesidad de buscar clientes con cierta impaciencia, porque un certificado de este tipo termina siendo un “negocio” que requiere una gran inversión y que necesita presentar cuentas de resultados (Gascón, 2006:3).

Existen autores tales como Font (2002), Gascón (2006), entre otros, que plantean las dificultades de regular la actividad turística. Primeramente porque el turismo o la industria de recreación no tienen un producto tangible, sino que es basado en la presentación e imagen de los destinos (Forsyth, 1997:272). Un segundo limitante es que

la industria turística es muy diversa ya que combina otras actividades que van incluyen desde construcción y el transporte hasta la gerencia de un tour o un hotel. Cada actividad está enfocada a distintos nichos de mercado y objetivos empresariales. Como resultado, según Forsyth (1997), no todos los problemas ambientales son generados por causa del turismo y no todos los sectores pueden actuar conjuntamente para mitigar estos impactos.

Font (2002), menciona que durante las últimas dos décadas, la certificación ha sido un mecanismo voluntario para mostrar un alto nivel de rendimiento más allá de la legislación y se ha visto como una fuente de ventaja competitiva que permite a un pequeño número de empresas que se destaquen del promedio. Reitera que dicha certificación es una herramienta útil para reunir a los actores involucrados en esta actividad y persigan un objetivo.

Reconoce que las certificaciones respondían a intereses ambientales y que hoy en día, el obstáculo principal es interesarse por los ámbitos sociales. El principal reto es convertir los problemas sociales en indicadores medibles, ya que existen serias limitaciones con respecto a la medición y la aplicación de estas normas en un nivel práctico debido a que no se puede evaluar problemas que caen en la subjetividad. El objetivo en el aspecto social depende de las empresas por ejemplo, un complejo turístico puede medir de manera diferente la dimensión social que una hostería enfocada en el turismo comunitario (Font, 2002: 23).

Es importante saber el grado de aceptación que tiene una certificación dentro del mercado. Bueno (*et al*, 2012) demuestran que existe un bajo nivel de conocimiento e interés por parte de los clientes. No obstante, “destacan que su preferencia hacia estos sería mayor y que estarían dispuestos a pagar una prima por hoteles con ecoetiqueta” (Bueno et. al, 2012:40).

Síntesis

En esta sección se revisó la literatura concerniente al debate del desarrollo y cómo la actividad turística se enmarca dentro de esta cuestión. Para lograr una mejor comprensión, se ha discutido el tema del desarrollo sostenible y como de éste, surgió el

turismo sostenible como una propuesta a un turismo más consciente con la naturaleza y con las personas, contraponiendo a lo que el turismo convencional planteó.

La profundización del tema del turismo sostenible ha sido necesaria para comprender y problematizar las dificultades al momento de evaluar y medir el turismo sostenible en el cual los indicadores propuestos por la OMT y otros estudios realizados proponen ciertos elementos para poder evaluar o direccionar hacia un turismo sostenible.

Finalmente, se realiza un debate en cuanto a las certificaciones del turismo sostenible y cómo estas generan un cambio en la actividad, siguiendo diferentes procedimientos dentro de sus operaciones turísticas.

CAPÍTULO II

EL TURISMO SOSTENIBLE Y SUS CERTIFICACIONES: CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE CASO

Este capítulo abarca el desarrollo de la actividad turística en el Ecuador así como la creación de la certificación *Smart Voyager*. Es importante destacar bajo que parámetros y principios se rige dicha certificación y conocer los beneficios al aplicarla en las operaciones turísticas. Además se detalla la caracterización de los estudios de caso seleccionados para la investigación.

La actividad turística en el Ecuador

Para entender la historia de la actividad turística del Ecuador, es necesario precisar lo que sucedía a finales del siglo XIX y comienzo del siglo XX, especialmente entre 1890 hasta el comienzo de la Primera Guerra Mundial en 1914, en Europa se vivió la "Belle Époque". Dicha época marcaba el florecimiento de las artes, tanto en literatura, música, etc. (Amores, 2012:21).

Durante la misma época, el Ecuador también vivía la "Belle Époque". El auge de las exportaciones de cacao convirtió a la costa del país, en la región más próspera. El "Gran Cacao" era un término que se refería a los terratenientes que acumulaban grandes fortunas entre 1870 hasta 1910 (Amores, 2012:21). Estas familias de Guayaquil, Babahoyo y Vinces, viajaban a Europa (Niza, París), y regresaban al Ecuador en donde se observó que varios aspectos de la vida diaria ecuatoriana como la moda, la arquitectura costumbres e incluso fueron influidos por la cultura francesa.

En 1895, otro acontecimiento que una gran transformación a nivel nacional fue el gobierno de Eloy Alfaro. Durante éste período, la exportaciones de cacao aumentaron. Esto marcó una época de prosperidad en la cual en 1897, Loja fue la primera ciudad ecuatoriana con la electricidad. Teléfono se instaló en el año 1900, el coche llegó por primera vez en 1904 y el ferrocarril Quito - Guayaquil se inauguró finalmente en 1908 (Amores, 2012:22-23). Ecuador vino a ser un destino llamativo, y fue de esta manera como empresarios británicos y estadounidenses llegaron a Quito y Guayaquil, con el fin de invertir en medios de transporte (el Quito y Guayaquil Railway Co. y la Compañía de Tranvías de Quito), las telecomunicaciones y la electricidad

(Quito Electric Co.) y la minería (South American Development Co. SADCO) (Amores, 2012:22-23).

Sin embargo, a pesar del auge económico y la llegada de muchos extranjeros, la infraestructura turística de Ecuador era muy pobre. Debido a su condición de puerto, algunos de los primeros hoteles se encuentran en Guayaquil. El Gran Hotel Victoria se estableció en 1909 frente a la orilla del río. Este lugar ofrece habitaciones especiales para agentes de viajes y apartamentos familiares con vista al río.

Después de la Segunda Guerra Mundial, una nueva sociedad de consumo apareció en los Estados Unidos. Ese fue el origen del turismo de masas como hace mención Gordon (2002). Los aviones fueron el invento más importante del siglo XX, ya que revolucionó las comunicaciones en todo el mundo. Debido a la llegada de varias empresas estadounidenses, la cultura ecuatoriana inició un proceso de "norteamericanización". Hoteles y complejos turísticos se construyeron en todo el país, especialmente en Quito, Cuenca y Guayaquil (Amores, 2012:26).

Para recordar lo que menciona Getino (2002), estos cambios que se iban generando no sólo en el Ecuador, sino a nivel mundial, hizo que la gente tuviera acceso para comprar pasajes a diversos destinos turísticos y de esta manera es como se lo conoce al turismo como la "industria sin chimeneas" (Getino, 2002: 135), marcando estadísticas que ascendían de 25 millones a 650 millones de turistas.

En el Ecuador, la evolución de la institucionalidad de la actividad turística comenzó con la participación gubernamental en la presidencia del Dr. Isidro Ayora que gobernó desde 1929 a 1931, período en el cual expidió la primera ley de turismo en diciembre de 1930. Esta ley tuvo como objetivo principal encargar al sector público la función de esta nueva actividad como fuente de recursos y del progreso de áreas de interés (Naranjo, 2005:33).

Durante la dictadura de Alberto Enríquez Gallo (1937-1938), se estableció una ley que concedía a las personas extranjeras un documento para que pudieran ingresar al país y la primera normativa para la industria hotelera (Montes de Oca, 2001:54). Posteriormente, al finalizar la década de 1950, en el gobierno de Galo Plaza, el turismo comenzó a tener importancia y a incluirse dentro de las políticas del Estado, ya se

cataloga al turismo internacional como un instrumento de desarrollo económico. A partir de esta época, la infraestructura hotelera se comenzó a visibilizar para cubrir la demanda de los potenciales visitantes. De la misma forma, se crea en 1953, una de las más importantes agencias de turismo a nivel nacional conocida como Metropolitan Touring.

Para la promoción de los destinos turísticos, la prensa jugó un rol fundamental para la publicidad turística y de esta manera fue como el diario quiteño, *El Comercio*, dentro de su plana, agrega una sección resaltando el potencial turístico del país (Prieto, 2011:9).

Los destinos turísticos que más se dieron a conocer y a promocionar en el Ecuador fueron Otavalo y Galápagos, como productos turísticos ofertados en el extranjero, viendo a Otavalo como un destino para dar a conocer la cultura, el arte musical y textil de los indígenas, como forma de atracción turística (Crain en Prieto, 2011:9) y Galápagos por su gran biodiversidad natural.

La Dirección de Turismo (DITURIS) se creó en el gobierno de Velasco Ibarra (1952-1956), institución que se comprometió en promocionar los destinos turísticos del país participando en la primera feria de turismo a nivel internacional en 1958 (Montes de Oca, 2001:78).

Durante las siguientes décadas se evidenciaron grandes transformaciones administrativas y estructurales incentivadas por varios gobiernos que han sido actores fundamentales para el desarrollo del turismo. Finalmente en el mes de abril del 2000, se crea el Ministerio de Turismo (MINTUR), dependencia que fue administrada por el gobierno en la presidencia de Gustavo Noboa (2000-2003) (Echeverría y Labanda en Yuvi, 2008:7).

El turismo y su normativa

Como lo describe Prieto (2011), existe una escasa bibliografía concerniente a las políticas estatales de la actividad turística, sin embargo lo divide en dos momentos que son: el periodo que marcó el siglo XX que fue la etapa que visualizó al turismo como medio de producción económica, en el cual se promocionaron pocos destinos turísticos

dentro del país y tuvo más apertura para la empresa privada para llevar a cabo la actividad. En el segundo momento se evidencia la aparición de nuevos actores involucrados en el turismo como son las comunidades locales, gobiernos locales, ONG, etc. Es en este período que existe un gran debate en cuanto al papel del Estado y se comienza a hablar acerca de un turismo sostenible por parte de la sociedad.

Esto se refleja en la actualidad debido a que el MINTUR tiene la visión de posicionar al país como un destino turístico que avanza hacia un modelo del desarrollo sostenible en todas las regiones y que se opere mediante un esquema de “gestión pública descentralizada, efectiva y eficiente”. Además, “enfatisa la participación de todos los actores cuyos procesos participativos deben consolidar la competitividad de la actividad turística y activar la economía del país, dando un beneficio social y cuidando de la naturaleza” (Ministerio de Turismo, 2007).

El 19 de diciembre del 2007 se presentó el Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Sostenible 2020 (PLANDETUR 2020) que se ha convertido en “una herramienta de planificación estratégica que integra, ordena y orienta la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos” (Ministerio de Turismo, 2007).

Uno de los programas que contiene el PLANDETUR 2020 es el de *Responsabilidad Social Corporativa en el Sistema Turístico* que ha tomado como guía el ejemplo del Programa de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, manejado por la Asociación de Ecoturismo del Ecuador (ASEC) y la organización internacional Rainforest Alliance, con la finalidad de fomentar un programa más integral que busque “mejorar la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector con un enfoque de cadenas de valor que logre evidenciar los beneficios económicos, socioculturales y ambientales en las actividades directa e indirectamente relacionadas” (PLANDETUR 2020, 2007: 370).

Como una estrategia para poder alcanzar un turismo sostenible, el MINTUR adoptó el esquema de *Smart Voyager* como certificación ecuatoriana de buenas

prácticas en turismo reconocido como pionero por la UNESCO en el 2002 (PLANDETUR 2020, 2007: 370).

Existe un interés estatal para que se promueva la certificación del turismo sostenible como estrategia para fortalecer la calidad y sostenibilidad turística y su misión busca “posicionar exitosamente la certificación *Smart Voyager* y otros que se desarrollen con un crecimiento de adhesiones del 8% anual al 2020” (PLANDETUR 2020, 2007: 371).

Es necesario mencionar que estas normas y estrategias encontradas en el PLANDETUR2020 deben responder a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013⁴, garantizando los derechos de la naturaleza y promoviendo un ambiente sano, promoviendo un trabajo estable, justo y estableciendo un sistema económico social, solidario y sostenible.

El proyecto político actual plantea una transición del modelo extractivista, dependiente y desordenado a nivel territorial, a un modelo de aprovechamiento moderado sostenible, utilizando de manera inteligente los espacios disponibles, asegurando la soberanía alimentaria, considerando el crecimiento poblacional, protegiendo el ambiente, evaluando los riesgos por eventos naturales, para poder tomar medidas de precaución y mitigación; democratizando la planificación y la toma de decisiones a los ciudadanos y ciudadanas (PNBV 2009-2013: 2009,69).

Para dicha meta, es el Estado propone conservar y dar un manejo adecuado a los sitios naturales, protegiendo la biodiversidad. Como lo señala el PNVB 2009-2013, el prevenir la contaminación también es un eje fundamental para conseguir los objetivos propuestos. La colaboración y participación de los diferentes actores involucrados tales como las comunidades, entidades privadas y públicas, es de gran relevancia lo cual se fomenta y se promueve dentro de estas políticas estatales. Resulta importante mencionar que estos planes buscan incorporar niveles de corresponsabilidad ambiental de cualquier actividad económica (PNBV 2009-2013: 2009,66).

⁴ Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013: Plantea nuevos retos orientados hacia la materialización y radicalización del proyecto de cambio de la Revolución Ciudadana, para la construcción de un Estado plurinacional e intercultural y finalmente para alcanzar el Buen Vivir de las y los ecuatorianos. Las propuestas contenidas en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013, plantean importantes desafíos técnicos y políticos e innovaciones metodológicas e instrumentales. Sin embargo, el significado más profundo del Plan está en la ruptura conceptual que plantean los idearios del Consenso de Washington y con las aproximaciones más ortodoxas al concepto de desarrollo.

Certificación del Turismo Sostenible *Smart Voyager*

Smart Voyager es un programa voluntario e independiente de certificación turística sostenible para operaciones de turismo en América del Sur. Este programa fue financiado por una organización sin fines de lucro conocida como Conservación y Desarrollo además de obtener la ayuda de la organización internacional, Rainforest Alliance en el 1998, con el objetivo de minimizar los impactos negativos que causa la actividad turística en el área ambiental (Stewart, 2002:5). Para el año 2002, este programa tuvo reconocimiento por parte de la UNESCO como un ejemplo que se puede adoptar en todos los patrimonios naturales de la humanidad (Empresario 002, ponencia, 2012).

Actualmente *Smart Voyager* pertenece a la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, la misma que integra programas certificadores, entidades estatales o privadas que impulsan la certificación, organizaciones ambientalistas, turísticas y académicas, entre otras con el objetivo de establecer estrategias para desarrollar instrumentos que se enfoquen hacia el desarrollo del turismo sostenible (“Sobre la Red”, 2012). Este tipo de certificación turística refleja y responde a instrumentos de gestión ambiental como lo señala Van Dam (2003), en el cual se evidencian los parámetros, principios y directrices del desarrollo sostenible para cumplir con los objetivos propuestos.

El programa *Smart Voyager* tiene como finalidad el transformar el “concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno” (Normas *Smart Voyager* Tierra 2010, 2010:5). El programa contiene normas ambientales, sociales y de seguridad, cuyo resultado es la garantía de la disminución de impactos ambientales que podría generar la actividad turística. Aparte de los aspectos ambientales, toma como importancia aspectos sociales, asegurando beneficios directos hacia las poblaciones locales. Además promueve la inclusión del turista en la conservación de los recursos naturales (Normas *Smart Voyager* Tierra 2010, 2010:8).

El programa se clasifica en tres áreas: *Smart Voyager* Tierra, *Smart Voyager* para embarcaciones y *Smart Voyager* Aerolíneas. Para esta investigación se analizará el

programa de certificación *Smart Voyager* Tierra que se ha agregado al sistema de certificaciones para poder incluir hoteles, cabañas entre otros proveedores de servicios de alojamiento en Ecuador, ya sean estos hospedajes eco-amigables (*ecolodges*) hasta las grandes cadenas hoteleras que operan dentro del país (“Turismo”, 2012).

El programa de certificación turística *Smart Voyager* está basado en normas que deben cumplir las empresas interesadas en la certificación cuya estructuración se fundamenta en trece principios compuestos por criterios. Estos criterios describen las buenas prácticas de manejo social, ambiental y seguridad que posteriormente se evalúan por medio de la certificación. Estos criterios establecen indicadores que describen la manera de evaluación y el cumplimiento de los criterios (Normas *Smart Voyager* Tierra, 2010: 16). A continuación se describen los principios de evaluación del programa.

Cabe concordar con Van Dam (2003) que este tipo de certificaciones son mecanismos que responden a la demanda de un segmento del mercado y pueden reemplazar a otros instrumentos o políticas de gestión ambiental que promueva la sostenibilidad de la actividad turística. Es necesario, por dicha razón, que al hablar acerca de las certificaciones del turismo sostenible, no se trate de ver a la naturaleza desde una perspectiva en la cual veamos a la naturaleza en términos instrumentales como lo menciona Ramírez (2007), sino que se la incorpore como un sujeto fundamental del cual depende la actividad turística.

Cuadro 6.

Principios del programa de certificación del turismo sostenible *Smart Voyager*

PRINCIPIOS DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA SMART VOYAGER	
POLÍTICA DE LA EMPRESA	Las operaciones turísticas de tierra deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.
CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS NATURALES	Las operaciones turísticas de tierra tienen que apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.
REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS	Las operaciones turísticas de tierra deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que se pueda causar al medio ambiente.

DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES.	La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos Naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística.
TRATAMIENTO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES	Las operaciones turísticas de tierra deberán elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	Todo el personal involucrado con las operaciones turísticas de tierra deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas ambientales, sostenibilidad turística y cultural, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.
RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL	Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.
ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS	La actividad turística debe planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales
MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS	Las instalaciones pertenecientes a las operaciones turísticas, deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada.
COMPROMISO DEL TURISTA	Las operaciones turísticas de tierra, tienen que reducir el impacto de los turistas sobre el medio ambiente y en la comunidad en la que se desarrolla la actividad. Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar los recursos naturales y culturales visitados, seguir las normas establecidas por la operación, para así evitar los posibles impactos negativos. Los turistas son actores claves para contribuir con los programas de conservación y desarrollo socio ambientales existentes o relacionadas con la operación.
SEGURIDAD	Las operaciones turísticas de tierra tienen que garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.
PLANIFICACIÓN Y MONITOREO	La actividad turística de tierra, tiene que ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales
SISTEMA DE CALIDAD.	La actividad turística de tierra, tiene que tener un sistema de calidad en sus servicios que asegure un proceso de mejoramiento continuó en la prestación de servicios turísticos.

Fuente: (Normas Smart Voyager Tierra, 2010: 16)

Elaboración: Paola Villalba

Smart Voyager instruye a los operadores turísticos mediante programas de capacitación que se enfocan en la disminución de impactos ambientales negativos y también en cómo darle apoyo a las comunidades adyacentes y empleados que pertenecen a los establecimientos turísticos (“Turismo”, 2012).

Si bien es cierto, estos principios responden a un enfoque del desarrollo sostenible, sin embargo, es necesario tomar en cuenta las reflexiones en torno al desarrollo sostenible. Como menciona Leff (1998), el término de sostenibilidad no debería quedarse como un discurso sino más bien encontrar respuestas para poder llegar hacia un fin común.

¿Quién otorga la certificación *Smart Voyager*?

Conservación y Desarrollo Certified S.A., es una empresa creada con la finalidad de llevar a cabo todos los procesos de auditoría y certificación de los programas de Turismo Sostenible *Smart Voyager*, GLOBALGAP y *Rainforest Alliance Certified* en Chile y Ecuador (“Quienes Somos”, 2012). La misión de esta empresa es “promover el desarrollo sostenible en el área agrícola y turística de América Latina, otorgando la certificación a productos y servicios que cumplan normas ambientales, sociales, de seguridad, calidad e higiene” (“Quienes Somos”, 2012).

Su visión consiste en “ser una agencia líder en el mercado de certificaciones, garantizando la sostenibilidad agrícola y turística” (“Quienes Somos”, 2012). Conservación y Desarrollo CYD Certified S.A “se interesa por promover el respeto a la vida a través del cumplimiento de normas y estándares de certificación turística (*Smart Voyager*), mediante la verificación y certificación independiente, transparente y voluntaria” (“Turismo”, 2012) haciendo que su programa de certificación esté al alcance de todos los interesados garantizándoles una continuidad en el mercado volviéndose más competitivos.

La actividad de certificación nace en CyD Certified, a partir del año 2010, como herramienta para lograr un manejo sostenible de los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país, como un ente independiente, transparente y privado de los procesos de auditoría y certificación (“Turismo”, 2012).

A continuación se encuentra un listado de las operaciones certificadas con *Smart Voyager* Tierra dentro del Ecuador.

Cuadro 7.

Establecimientos turísticos certificados por *Smart Voyager*

No.	HOTELES	UBICACIÓN	PROVINCIA
1	Arajuno Jungle Lodge	Comunidad San Pedro de Arajuno	Napo
2	Bellavista Cloud Forest Reserve	Valle de Tandayapa	Pichincha
3	Cotococha Lodge	Cuenca del Alto Amazonas	Napo
4	Hostería El Encanto	San Miguel de los Bancos	Pichincha
5	Finch Bay	Puerto Ayora	Galápagos
6	Hacienda Zuleta	Angochagua San Miguel de Ibarra	Imbabura
7	Hotel Boutique Anahí	Quito	Pichincha
8	Hotel Boutique Casa Ceibo	Bahía de Caráquez	Manabí
9	Hotel Fuente de Piedra I	Quito	Pichincha
10	Hotel Fuente de Piedra II	Quito	Pichincha
11	Hotel Oro Verde Guayaquil	Guayaquil	Guayas
12	El Jardín Alemán	Misahuallí-Pununo	Napo
13	Las Cascadas-Surtrek	Comunidad Cajabamba – Puyo	Pastaza
14	Luna Runtun Adventure Spa	Caserío Runtun	Tungurahua
15	Napo Wildlife Center	Comunidad Kichwa Añangu	Orellana
16	Hostería Séptimo Paraíso	Mindo	Pichincha
17	Termas de Papallacta	Papallacta	Napo
18	Yachana Lodge	Parque Nacional Yasuní-Coca	Orellana
19	Yacuma Lodge	Comunidad Chontayacu-Tena	Napo
20	Kapawi Ecolodge & Reserve	Territorio Achuar	Pastaza

Fuente: CyD Certified, 2012

Elaboración: Paola Villalba

Beneficios de Smart Voyager Tierra, según la certificadora

CyD Certified menciona que en la actualidad existe gran interés por la certificación del turismo sostenible y esta preocupación se refleja aun más en programas que son manejados por grupos conservacionistas. Dentro de este programa se involucró a varios actores del sector turístico como son ONG, científicos, universidades, líderes de las comunidades locales, entre otros protagonistas.

Con este tipo de certificación, uno de los beneficios es que las operaciones turísticas serán evaluadas por equipos multidisciplinarios que se basan en los principios, normas, y estándares del programa, el mismo que busca como finalidad que estas operaciones realicen cambios en su actividad y que contribuyan a la conservación reduciendo impactos ambientales, incrementando la sostenibilidad y preocupándose por el bienestar de las comunidades, y mejorando las condiciones laborales para los trabajadores (Normas *Smart Voyager* Tierra, 2010:5).

Dichos objetivos deben ser cumplidos por un seguimiento riguroso de estas normas, como beneficio, recibirán una eco-etiqueta que puede ser utilizada en el mercadeo del servicio ofrecido.

A continuación se describen los beneficios que existen al ser otorgada la certificación expuestos por Conservación y Desarrollo Certified.

Cuadro 8.

Beneficios de la certificación del turismo sostenible *Smart Voyager*

LO QUE OFRECE LA CERTIFICACIÓN	
Satisfacción	Cada vez existen más sujetos involucrados en prácticas de responsabilidad social y ambiental. Los estándares de certificación les proveen de una guía que indica cómo se puede reducir los impactos ambientales e incrementar los beneficios sociales de su actividad económica.
Sostenibilidad	Los procesos de certificación buscan asegurar una actividad económica a futuro; algunos de los objetivos son la disminución de costos, el incremento de los ingresos, la utilización de mejores prácticas de manejo y la continuidad de su actividad. Los programas de certificación contribuyen a mejorar los métodos de manejo y a encontrar el mejor camino hacia la sostenibilidad.
Trabajadores dedicados y capaces	En operaciones certificadas, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo mejoradas. Todo esto se revierte en un mejor desempeño laboral, incentivando su rendimiento.
Imagen pública	La certificación mejora la imagen de una compañía con relación a su entorno: clientes, amigos, proveedores, gobierno, y público en general. La certificación proporciona prestigio, orgullo y publicidad.
Mantener los mercados	Las operaciones y productos certificados son cada vez más buscados por clientes y consumidores. La certificación permite distinguir las operaciones y productos en los mercados, cada vez más competitivos.

Ingresar en nuevos nichos de mercado	El mundo muestra una marcada tendencia hacia procesos ambientalmente amigables, que les permitan sentirse partícipes de las soluciones. ONG y gobiernos están promoviendo e impulsando estos cambios.
Oportunidades de crédito	Los sellos de certificación son bien vistos por instituciones bancarias. Una operación bien manejada social y ambientalmente tiene ventajas competitivas sobre las oportunidades crediticias.
Pro-activa y participativa	En contraste con las regulaciones gubernamentales, las certificaciones son voluntarias, independientes y están promovidas por mercados, permitiendo así que las compañías actúen directamente en la búsqueda de soluciones para los retos ambientales y de manejo.
Transferencia de tecnología	Los programas de certificación promueven que se realicen discusiones técnicas a todo nivel, buscan la mejor tecnología disponible, incentivan la investigación de técnicas limpias e innovadoras.

Fuente: CyD Certified, 2012

Elaboración: Paola Villalba

Siendo el turismo sostenible un concepto tan debatido, cabe cuestionarse si una certificación privada cuenta con la legitimidad para evaluar el impacto del turismo, es decir, es necesario medir el impacto real de esta certificación y los fundamentos sobre los cuales hace su evaluación para establecer la utilidad de la misma y su aporte real a la construcción de un turismo sostenible en el Ecuador.

Para lograr lo anterior es necesario realizar un estudio de caso comparativo ya que este tipo de método es una herramienta de análisis que juega un papel fundamental a la hora de estudiar similitudes y contrastes entre los casos. De igual manera el estudio de caso tiene el mérito de proveer un marco en el cual el investigador puede generar importante información aún cuando los factores, tiempo y recursos, son limitados.

El estudio de caso será una comparación entre un establecimiento certificado con *Smart Voyager* y uno que no tenga dicha certificación. Para esta investigación se han escogido dos establecimientos turísticos de iniciativas privadas que son Bellavista Cloudforest Reserve y Azuluna Ecolodge, descritas a continuación.

Estudio de caso A: Descripción de Bellavista Cloud Forest Reserve

Ubicación

Bellavista Cloud Forest Reserve se encuentra ubicado en el noroccidente de la provincia de Pichincha. El noroccidente de Pichincha incluye cinco parroquias que son: Nono, Nanegalito, Nangal, Gualea y Pacto. Dicha reserva se localiza en la parroquia de Nanegalito, a tan solo una hora y cuarenta y cinco minutos de Quito. Esta zona es reconocida como un área llena de biodiversidad enfocada al turismo ornitológico (Consejo Provincial de Pichincha, 2010:13).

Caracterización de la parroquia Nanegalito

La parroquia de Nanegalito fue fundada en 1952, sin embargo siempre ha sido un lugar de gran importancia desde la época de la colonia ya que fue un sitio que se encontraba en el camino que iba de Quito a Nanegal (Consejo Provincial de Pichincha, 2010:7). Uno de los primeros pobladores era la señora Paula Rivera, quien en 1890 construyó su vivienda, la misma que era utilizada como posada para la gente que se trasladaba de Quito a otros lugares aledaños a la zona (Jiménez y Luna, 2003:1).

A pesar de que fue un pequeño poblado cerca de Quito, en 1915, los terrenos no eran muy apetecidos por los pobladores ya que no existían los medios de transporte y comunicación. Con el transcurso de los años siguientes, este poblado comenzó a extenderse, de esta manera se conforma el caserío conocido ahora como Nanegalito (Jiménez y Luna, 2003:3).

Según los datos proporcionados por el Sistema de Indicadores Sociales del Ecuador. La parroquia de Nanegalito se encuentra conformada por 3,026 habitantes de los cuales el 48,61% son mujeres y el 51,38% son hombres. Según la auto identificación de la población, el 88% es mestiza, el 5,8% es blanca, 0,7% se reconoce como indígena mientras que el 2,77% se identifican como afroecuatorianos. El cuadro anterior describe las edades de los pobladores y el porcentaje que representan estas categorías en la población de la parroquia.

Cuadro 9.

Población de la parroquia Nanegalito

Sector/Indicador	Número	Porcentaje (%)
Población – menores a 1 año	49	1,62
Población – 1 a 9 años	592	19,56
Población – 10 a 14 años	330	10,91
Población – 15 a 29 años	766	25,31
Población – 30 a 49 años	695	22,97
Población – 50 a 64 años	306	10,11
Población – de 65 y más años	288	9,52
Total	3026	100

Fuente: SIISE, 2012

Elaboración: Paola Villalba

Según la descripción detallada en el cuadro anterior, la población económicamente activa (PEA) es de 1273 habitantes que representa el 42% de la parroquia. Y la población total en edad de trabajar es de 2385 que refleja el 79%.

En la parroquia existe un 68,60% de la población que se encuentran dentro de la pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI) y el 15,90% de la población está dentro de la categoría de extrema pobreza por necesidades básicas insatisfechas.

Las actividades económicas que se realizan en la parroquia es la ganadería, la elaboración de panela y aguardiente, y en los últimos veinte años la población se ha dedicado al turismo (Jiménez y Luna, 2003:1).

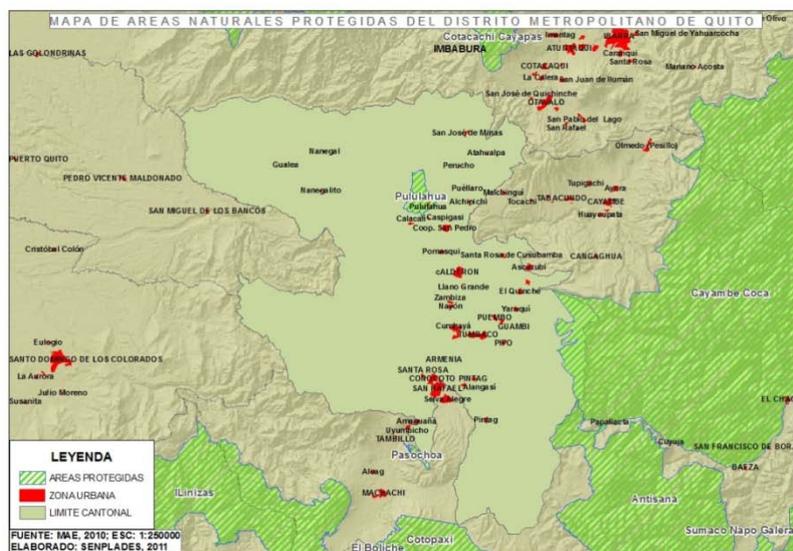
Caracterización ambiental del área

Áreas protegidas

Bellavista Cloud Forest Reserve se encuentra ubicada en uno de las dos regiones andinas mega diversas a nivel mundial. Esto representa el 24% de la biodiversidad global. El *hotspot* de Tumbes-Chocó-Magdalena tiene una extensión 274,597 km² y se lo conocía anteriormente como el *hotspot* Chocó-Darién-Ecuador Occidental. Con este antecedente, se presenta la figura a continuación que corresponde a señalar las áreas protegidas que se encuentran cerca del Distrito Metropolitano de Quito, lugar en el que se localiza la parroquia Nanegalito (Edwards y Rodriguez, 2008:11).

Ilustración 4.

Mapa de áreas naturales protegidas del Distrito Metropolitano de Quito



Fuente: SIISE, 2012

Elaboración: Senplades, 2011

Dicho lugar tiene una elevación que va desde los 1,200 y 2,000 m.s.n.m., en donde se forman diferentes pisos ecológicos que comprenden los siguientes: bosque húmedo montano bajo, bosque muy húmedo montano bajo y bosque muy húmedo pre montano. La zona alta que sobre pasa los 2,000 m.s.n.m. incluyen las formaciones ecológicas de subpáramo muy húmedo, bosque húmedo montano bajo y bosque seco montano bajo (Consejo Provincial de Pichincha, 2010:9).

Esta reserva se encuentra ubicada en el bosque nublado. El bosque nublado o bosque lluvioso subtropical o pre-montano se encuentra ubicado en las pendientes de la Cordillera de los Andes entre los 900 y 2.500 m.s.n.m. La característica importante de estos bosques es que existe una alta biodiversidad que se observa en la vida silvestre, tanto en flora como en fauna. Bellavista se encuentra ubicada en la región de la cordillera Chocó-Andes, uno de los “puntos calientes” por su alta biodiversidad, que abarca desde el sur-oeste colombiano al nor-oeste ecuatoriano (Bellavista Cloud Forest Reserve, 2012).

Esta reserva forma parte de Tandayapa y Mindo, región conocida a nivel internacional como Área Internacional de Importancia de Aves (IBA por sus siglas en inglés), la primera área en ser designada en esta categoría en Sudamérica por la Birdlife International en 1997 (Bellavista Cloud Forest Reserve, 2012).

A pesar de que en el mapa no se señala ningún área protegida en la parroquia de Nanegalito, cabe recalcar que existen varios bosques privados enfocados a la conservación. Bellavista Cloud Forest Reserve se encuentra dentro de la Red de Bosques Privados del Ecuador⁵, el mismo que fue creado en el año 2006 y tal como lo señala el Ministerio del Ambiente, es una de las iniciativas privadas más importantes para la conservación (Ministerio del Ambiente, 2009:14).

La Red está compuesta por varios actores involucrados como son las instituciones y profesionales, campesinos, hacendados y comunidades rurales, propietarios de reservas de diferente extensión. Sin embargo, cada uno de estos integrantes tiene diferentes razones por proteger sus bosques. Existen algunos que quieren conservar el bosque intacto, sin alterar sus ecosistemas, ya que de esta manera se asegura que los bosques sigan siendo productores de agua (Ministerio del Ambiente, 2009:15). Hay propietarios de reservas cuyo interés es conservar los bosques por motivos de ecoturismo. Otro grupo de integrantes quieren proteger los bosques por motivos de restauración paisajística. Bellavista Cloud Forest Reserve refleja el interés por conservar los bosques ya que en el 2009 ingresó a esta red con 600 hectáreas enfocadas a la conservación (Ministerio del Ambiente, 2009:15).

Flora

Debido a que la reserva privada de Bellavista se encuentra en una zona de transición, existe una gran diversidad de especies de plantas como por ejemplo, en la parte baja existe una abundancia de helechos, árboles no muy altos, entre otras características.

Existe vegetación caracterizada por plantas de hojas grandes y musgos y también se pueden observar árboles de gran tamaño. Entre las familias más comunes se encuentran las siguientes: Meliaceae, Myrtilaceae, Melastomataceae, Apocynaceae, Gramineae, Cyatheaceae, Gesneriaceae, entre otras especies (Tipán, 2007:27). Además existe una gran variedad de bromelias y orquídeas que florecen durante todo el año. Es

⁵ Red de Bosques Privados del Ecuador: Corporación privada para la conservación de los bosques creada en el año 2006 mediante Acuerdo Ministerial No. 141 (Ministerio del Ambiente, 2009:14).

importante destacar que existen especies maderables descritas en el cuadro que viene a continuación.

Cuadro 10.

Árboles maderables en Bellavista Cloud Forest Reserve

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
Canela	<i>Ocotea sp</i>	Lauraceae
Guayacán	<i>Tabebuia crisantha</i>	Bignoniaceae
Laurel	<i>Cordia alliodora</i>	Boraginaceae
Cedro	<i>Cedrela sp</i>	Meliaceae
Cascarilla	<i>Cinchona sp</i>	Rubiaceae
Sangre de drago	<i>Otoba gordonifolia</i>	Myristicaceae
Motilón	<i>Hyeronina alchornoides</i>	Euphorbiaceae
Nogal	<i>Juglans neotropica</i>	Juglandaceae
Guarumo	<i>Cecropia platenisis</i>	Cecropiaceae
Colorado	<i>Pouteria sp</i>	Sapotaceae
Helechos arbóreos	<i>Cyathea sp</i>	Cyatheaceae
Pambil	<i>Iriartea oblonga</i>	Arecaceae

Fuente: (Tipán:2007:28)

Elaboración: Paola Villalba

Fauna

En el bosque nublado-premontano se han encontrado un aproximado de 28 especies de mamíferos dentro de la reserva (Tipán, 2007:26). A continuación se detallan las especies de mamíferos que se han logrado registrar.

Cuadro 11.

Mamíferos encontrados en la reserva Bellavista

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO
Raposa	<i>Didelphis albiventris</i>
Ardilla	<i>Sciurus granatensis</i>
Cusumbo	<i>Potos flavus</i>
Cuchucho	<i>Nasua nasua</i>
Ratón de campo	<i>Oryzomys sp</i>
Puma	<i>Puma concolor</i>
Tigrillo	<i>Felis pardales</i>
Cervicabra	<i>Mazama rufina</i>
Perezosos	<i>Bradypus variegatus</i>
Jaguarundi	<i>Herpailurus yaguarondi</i>
Guatusa	<i>Dasyprocta punctata</i>
Oso de anteojos	<i>Tremarctos ornatos</i>

Fuente: (Tipán,2007:26)

Elaboración: Paola Villalba

En la reserva existe una proliferación de plantas epífitas como son las bromelias, formando hábitats para los anfibios ya que son capaces de acumular insectos y agua. Una de las importantes ranas marsupiales que se encuentra en la reserva pertenece a la familia Hylidae (*Amphignathodon guentheri*), la misma que es endémica al lugar y también se evidencian las famosas ranas de cristal (Tipán, 2007:26). De igual manera existen diferentes clases de ofidios como la X negra, especies pertenecientes a la familia de los corales, entre otras.

Bellavista Cloud Forest Reserve ha sido reconocida como un sitio exclusivo para la observación de aves de todo el país. Ha obtenido el premio Audubon Christmas Bird Count⁶ ya que se ha observado el más alto número de especies de aves vistas en un solo día. Estas especies van desde colibríes hasta aves comunes que se distinguen en la reserva y se pueden encontrar en la sección de Anexos de esta investigación.

Bellavista Cloud Forest Reserve

En 1989, la pareja conformada por Gloria y Richard Parsons tuvieron la iniciativa de comprar una propiedad en el bosque nublado con el fin de conservarla. Su primera opción fue la zona de Intag en la provincia de Imbabura, un sitio que tenía aproximadamente cien hectáreas pero que finalmente desistieron ya que deseaban un lugar más cercano a Quito (Diario de campo, 2012).

Fue en 1991 el año en el que esta pareja, por pertenecer al programa estudiantil School International Training, tuvieron la oportunidad de conducir a Mindo para preparar la evaluación de dicho programa. Para ese entonces el único camino que transportaba hacia Mindo era la antigua carretera Quito-Nono-Mindo-Los Bancos (que ya en esta época solo lo conocían solo los ornitólogos), carretera lastrada de segundo orden que solo se trasladaban los buses que iban a Los Bancos. Fue en ese mismo año que decidieron comprar una la finca Bellavista a la familia Campaña, y de esta manera se hicieron propietarios de la finca de 55 hectáreas (Diario de campo, 2012).

⁶ Audubon Christmas Bird Count: El Censo Navideño de Aves (CBC) es un censo de aves en el hemisferio occidental, realizado anualmente por los observadores de aves voluntarios. El objetivo es proporcionar los datos de población para su uso en la ciencia, especialmente la biología de la conservación, aunque mucha gente participa por motivos de recreación (“History of the Christmas Bird Count”, 2012).

Para lograr su mayor objetivo, que fue la conservación natural del lugar, era adquirir más propiedades para destinarlas a la protección. Sin embargo, la reforma agraria de 1960-1970, precisaba que las tierras sean utilizadas para la ganadería y agricultura, y para “cumplir” con la ley, tuvieron que introducir ganado vacuno y sembrar tomate (Tipán, 2007: 31).

Finalmente en 1995, la reserva fue declarada por el Instituto Nacional del Desarrollo Agrario (INDA), como área natural que conservaba y protegía el recurso hídrico. En el mismo año se recibió al primer grupo de turistas (Tipán, 2007: 31).

Hoy en día, la reserva tiene aproximadamente 700 hectáreas con una variedad de senderos. Se ha evidenciado una mejoría en la recuperación del bosque.

Servicios

Alojamiento

La hostería Bellavista ofrece una variedad de estilos de cabañas denominadas de la siguiente manera: Domo Geodésico, Casa Bambú, Casa Alemana, o Casa San Luis y también existe un área de camping. Además se ofertan dos suites Mirador y Pichincha. En cada cabaña la hostería ofrece sus comodidades como: duchas calientes, baño privado y también un calefactor. Además ofrecen una hermosa vista al bosque nublado.

Alimentos y bebidas

La hostería ofrece servicio de restaurante, con platos típicos o platos a la carta. También pueden deleitarse con los menús (desayuno, almuerzo, cena). Este restaurante no solo ofrece estos servicios para los huéspedes del lodge, sino también para la gente externa. Además cuenta con un bar en dónde el cliente puede acceder a snacks, jugos o cócteles.

Transporte

Para acceder a Bellavista es un poco difícil si es que se utiliza el transporte público, ya que no existe la opción de llegar en bus hasta la reserva, para hacerlo se debe contratar una camioneta desde Nanegalito. Por dicha razón, la hostería brinda el servicio de transporte desde Quito para los visitantes.

Guianza

La reserva ofrece diferentes senderos, óptimos para la observación de aves y recorrer por el bosque nublado. A hostería cuenta con el servicio de guianza en diferentes idiomas.

Productos turísticos

Bellavista ofrece una variedad de paquetes desde tours de un día hasta paquetes de descubrimiento de una semana en el noroccidente. Estos paquetes incluyen aviturismo, turismo de aventura, ecoturismo, turismo cultural entre otros (Bellavista Cloudforest Reserve, 2012).

Certificación del turismo sostenible Smart Voyager

Bellavista Cloudforest Reserve se encuentra certificado con *Smart Voyager* desde el año 2007, como una herramienta para poder controlar y monitorear los posibles impactos que pueda generar la actividad turística. Esta iniciativa fue propuesta por el propietario de la reserva, ya que siempre ha sido partícipe de la conservación del medio ambiente (Administrador 001, entrevista, 2012).

Estudio de caso B: Descripción de Azuluna Ecolodge

Ubicación

Azuluna Ecolodge se encuentra ubicada en la provincia de Manabí, en la parte sur Parque Nacional Machalilla a aproximadamente quince minutos del puerto pesquero de Puerto López. El cantón Puerto López se encuentra dividido en tres parroquias denominadas: Machalilla, Puerto López y Salango. La hostería se encuentra en la parroquia de Salango, conocida en el área por sus hermosas playas.

Caracterización del cantón Salango

Cabe recalcar que la parte de la costa ecuatoriana es de gran importancia histórica para el país. En la provincia de Manabí, el cantón Puerto López fue el núcleo de grandes asentamientos de las culturas que habitaron desde hace 3500 años. Las culturas que se establecieron en el sector fueron Valdivia, Machalilla, Chorrera-engoroy, Guangala y Manteña, encontrando restos que datan de hace 3.500 años (Veintimilla, 2011:14). Esta región se caracterizaba por ser una de los centros principales para el intercambio de la ostra *Spondylus princeps* y la concha perla *Pinctada masatlantica*. En la parroquia de Salango se celebra el 12 de octubre el Festival de la Balsa Manteña, para recordar la época prehispánica (Veintimilla, 2011:14).

La parroquia Salango tiene como actividad productiva la pesca que ha sido una de las principales actividades desde épocas ancestrales. La creación de la Ruta del Spondylus⁷, Veintimilla (2011) sostiene que ha sido de gran importancia cultural ya que rescata el valor de los pueblos pescadores del sector especialmente en las provincias de Guayas, Santa Elena y Manabí.

Según los datos proporcionados por el Sistema de Indicadores Sociales del Ecuador, La parroquia de Salango se encuentra conformada por 4,534 habitantes de los cuales el 51,80% son hombres y el 48,19% son mujeres. Según la auto identificación de la población, el 72,12% es mestiza, el 2,76% es blanca, 8,7% se reconoce como indígena mientras que el 2,8% se identifican como afroecuatorianos.

A continuación se observa un cuadro que describe las edades de los pobladores y el porcentaje que representan estas categorías en la población de la parroquia. De esta manera se evidencia que la población económicamente activa (PEA) es de

⁷ Ruta del Spondylus: Conocida también como la Vía del Pacífico, Troncal del Pacífico o actualmente como la Ruta del Spondylus, es una vía cuyo recorrido abarca el perfil costanero del Ecuador, atravesando 748 km por las provincias de Esmeraldas, Manabí y Santa Elena.

Cuadro 12.

Población de la parroquia Salango

Sector/Indicador	Número	Porcentaje (%)
Población - menores a 1 año	88	2,91
Población - 1 a 9 años	957	31,63
Población - 10 a 14 años	526	17,38
Población - 15 a 29 años	1203	39,76
Población - 30 a 49 años	1062	35,10
Población - 50 a 64 años	427	14,11
Población - de 65 y más años	271	8,96
Total	4534	100

Fuente: SIISE, 2012

Elaboración: Paola Villalba

Con estos datos, la población económicamente activa (PEA) es de 1459 habitantes que representa aproximadamente el 32% de la parroquia. Y la población total en edad de trabajar es de 3489 que refleja un aproximado del 77%.

La parroquia tiene un 91,30% de la población que se encuentran dentro de la pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI) y el 36,80% de la población está dentro de la categoría de extrema pobreza por necesidades básicas insatisfechas.

La parroquia se dedica a las actividades económicas que son la pesca artesanal, el turismo y el comercio.

Caracterización ambiental del área

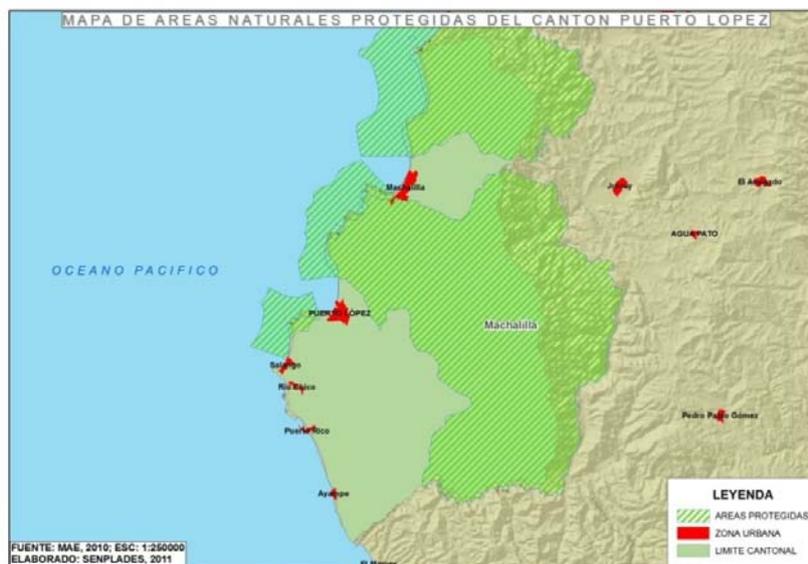
Áreas protegidas

La parroquia de Salango se encuentra en un cantón antes mencionado, en donde se evidencia una riqueza natural. Posee elevaciones que llegan hasta los 840 msnm debido a la presencia de la Cordillera Chongón-Colonche, en la que se puede presenciar una diversidad de ecosistemas que van desde el bosque húmedo tropical y seco premontano hasta el bosque seco tropical que se lo observa en elevaciones que van desde 0-300 msnm.

La parroquia de Salango se encuentra cercana al Parque Nacional Machalilla que es de gran importancia en el cual se destacan diferentes especies de flora y fauna. Este parque nacional según la IBA, es un área de suma importancia para la conservación de las aves. A continuación se ilustra un mapa en el cual se señala los límites del Parque Nacional Machalilla.

Ilustración 3.

Mapa de áreas naturales protegidas del cantón Puerto López



Fuente: SIISE, 2012

Elaboración: Senplades, 2011

Flora

El Parque Nacional Machailla forma parte de la Cordillera Chongón-Colonche. La vegetación del lugar varía, ya que existen bosques secos con una vegetación arbustiva y se evidencian especies de cactus. Los árboles más característicos incluyen a las familias Mimosaceae y Capparidaceae (Veintimilla, 2011: 11). La de caña guadua y árboles grandes como matapalos son otras especies que se evidencian. En otros ecosistemas se observan palmas de cade o tagua.

Este sector se localiza en una región sumamente importante en cuestión biogeográfica denominada como “tumbesino” o “bosque seco tumbesino”, que comprenden desde la costa centro del Ecuador hasta la parte occidental de la provincia

de Loja (Veintimilla, 2011: 11). Esta característica resalta la biodiversidad de los bosques occidentales considerados *hot spot*.

Fauna

La riqueza faunística del lugar incluye alrededor de 270 especies pertenecientes a la región del Chocó, la región “tubesina” y también a de los bosque nublados.

En los meses de octubre- noviembre es la temporada para la anidación de tortugas marinas que se pueden evidenciar en las playas del sector. De la misma manera, en los meses de junio a septiembre se pueden observar las ballenas jorobadas, que es un fenómeno importante dentro de la actividad turística. Es importante también la diversidad de peces, en particular aquellos asociados con arrecifes de coral (Veintimilla, 2011:14).

Cuadro 13.

Aves, Mamíferos y Anfibios encontrados en el Parque Nacional Machalilla

ESPECIES	NOMBRE CIENTÍFICO
Aves	<i>Cryptuellus transfaciatus</i> <i>Leucoptemis occidentalis</i> <i>Ortalis erythroptera</i> <i>Leptotila ochraceiventris</i> <i>Arantiga erythrogenys</i> <i>Brotogeris pyrrhopterus</i> <i>Acestrura bombus</i> <i>Acestrura berlepschi</i> <i>Campephilus gayaquilensis</i> <i>Synallaxis tithys</i> <i>Hylocryptus erythrocephalus</i> <i>Pachyramphus spodiurus</i> <i>Onychorhynchus occidentalis</i> <i>Lathrotriccus griseipectus</i> <i>Attila torridus</i> <i>Carduelis siemiradzki</i>
Mamíferos	<i>Panthera onca</i> <i>Alouatta palliata</i> <i>Cebus capucinus</i> <i>Leopardus spp.</i> <i>Procyon cancrivorus</i> <i>Eira barbara</i> <i>Sciurus stramineus</i> <i>Megaptera novaeangliae</i>
Anfibios	<i>Colostethus machalilla</i> <i>Porthidium arcossae</i>

Fuente: Bird Life International y Conservation International ,2005

Elaboración: Paola Villalba

Azuluna Ecolodge

Azuluna Ecolodge surgió como un proyecto para dar alojamiento a los voluntarios de la Fundación Reto Internacional⁸ que se involucró con las parroquias de Las Tunas y Puerto Rico hace veinte años. Por una conocida del que actualmente es el administrador de la hostería, el propietario pudo acceder al terreno de aproximadamente ocho hectáreas.

De esta forma se comenzó a construir un lugar para hospedar a la gente que trabajaba con la fundación y poco a poco se comenzó a construir cabañas para el uso turístico. La hostería tiene aproximadamente seis años de funcionamiento, pero ha estado creciendo cada año, construyendo nueva infraestructura para dar cabida a más visitantes.

Servicios

Alojamiento

La hostería cuenta con doce cabañas construidas con material de la zona como el bambú, madera y cade. Cada una de las cabañas tiene vista al mar. Estas cabañas están alejadas del ruido y muy cercanas al mar.

Alimentos y bebidas

La hostería ofrece servicio de restaurante, con platos típicos de la Costa ecuatoriana y también un menú con platos internacionales. El servicio de restaurante está abierto a todo el público.

⁸ Fundación Reto Internacional: Fundación creada en 1995, actualmente su presidente Klever Albán. Es una fundación cuyo objetivo es elaborar programas de educación no-formal, permitiendo a voluntarios extranjeros el integrarse con nuevas culturas mediante la convivencia con una familia de acogida local y haciendo trabajo voluntario con diferentes tipos de organizaciones. Por medio de estos programas, el participante aprende de la cultura ecuatoriana, independencia, desarrollo comunitario entre otros elementos (Administrador 002, entrevista, 2012).

Transporte

Azuluna Ecolodge cuenta con un servicio de transporte desde y a los aeropuertos de Guayaquil, Manta o Portoviejo. Si se escoge trasladar vía terrestre desde Quito, existen diferentes cooperativas de transporte interprovincial cuyo viaje dura ocho horas hasta Guayaquil y posteriormente se conecta con otra cooperativa de transporte con dirección a Puerto López.

Otras Actividades

Otras actividades que ofrece la hostería incluyen clases de español, voluntariado en las comunidades aledañas, paseos a caballo, clases de cocina y tours al Parque Nacional Machalilla.

Productos turísticos

La hostería recomienda al menos cuatro días de estancia para poder disfrutar de las atracciones turísticas cercanas que incluyen Puerto López, tours a la Isla de la Plata, senderismo en el bosque nublado de San Sebastián, visita a la comunidad Agua Blanca y playas como Los Frailes o Montañita.

Certificación del turismo sostenible

Azuluna Ecolodge no cuenta con ninguna certificación de turismo sostenible, sin embargo es premiada con el premio Perla del Pacífico Sur⁹ por las mejores prácticas del turismo sostenible en el año 2011.

⁹ Perla del Pacífico Sur: Premio otorgado por la Feria Internacional de Turismo del Ecuador (FITE) por promover las mejores prácticas de turismo sostenible.

Síntesis

En este capítulo, se profundizó el surgimiento de la actividad turística en el Ecuador además describir la normativa planteada en el país con respecto al tema. Resulta importante tomar en cuenta la importancia que el PLANDETUR 2020 abarca al momento de establecer propuestas para planificar el turismo. Es por esta razón que se incorpora el esquema de la certificación *Smart Voyager*, como una guía que deberían optar las operaciones turísticas para “mejorar la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector” (PLANDETUR 2020, 2007: 370).

La contextualización de la certificación de *Smart Voyager* dentro del país refleja un mejor entendimiento acerca de su aplicación en la actividad turística. La certificación está pasada en parámetros enfocados en los trece principios de evaluación efectuados por la certificadora. Estos principios encierran aspectos económicos, ambientales y sociales que deben ser integrados y reflejados en la actividad de las operaciones turísticas. En el Ecuador existen un total de 20 establecimientos hoteleros certificados bajo *Smart Voyager*.

El estudio de caso es la comparación entre una entidad certificada y una no certificada para poder analizar las ventajas o desventajas que existen con respecto a la certificación, razón por la cual se ha seleccionado a dos hosterías (Bellavista Cloud Forest Reserve y Azuluna Ecolodge). Al contextualizar y describir la ubicación de las hosterías, se dio a conocer que las dos se encuentran en sitios biodiversos, a pesar de encontrarse en diferentes regiones del país, se localizan en sectores turísticamente competitivos.

Se seleccionaron los dos sitios debido a que ambos promueven un turismo sostenible, uno cuenta con una certificación y el otro sitio no tiene dicho esquema, y es por esta razón que resulta importante hacer dicho contraste para lograr un mejor entendimiento de los sellos turísticos como una herramienta útil para problematizar la medición del turismo sostenible.

CAPÍTULO III

EXPERIENCIAS DE LAS DOS HOSTERÍAS: ANÁLISIS DE CASOS

En el presente capítulo se analizará la experiencia de las dos hosterías descrita anteriormente. Si bien es cierto, los estudios de caso no necesariamente son generalizables, aportan al análisis la exhaustividad y detalle del proceso, más allá de lo que pueden decir los datos, develando detalles al tema que pueden ayudar a construir mejores indicadores, ya sean estos económicos, sociales ya ambientales, para un mejor entendimiento del rol que juegan las certificaciones en la actividad turística.

Los métodos de investigación de Tzschentke (et. al. 2007), cuyos estudios acerca de las certificaciones turísticas, incluyen una metodología cualitativa a base de entrevistas semi-estructuradas y estructuradas fueron aplicados en esta pesquisa. Al utilizar entrevistas semi-estructuradas aplicadas en el campo, el participante puede reflexionar a profundidad sus experiencias y percepciones del caso en estudio (Finn et al., en Jarvis, Weeden y Simcock, 2010:87).

A pesar de que el concepto “turismo sostenible” ha sido discutido por varios autores, su elemento principal es que es una actividad que integra un sinnúmero de elementos, ya sean estos sociales, económico o ambientales, y pueden llegar a sintetizar los intereses y diferentes enfoques de los actores involucrados (Vega, 2007: 12).

Para el estudio se efectuó una matriz que describe las variables que serán utilizadas para el estudio de caso comparativo de las dos hosterías y abarcan los elementos constitutivos del turismo sostenible. Esta matriz se encuentra detallada en la sección de la introducción del presente trabajo. Estas variables se elaboraron en base a los indicadores del turismo sostenible delimitados por la OMT, estudios realizados en Europa y América Latina, al igual que los principios de las normas de la certificación *Smart Voyager*.

Seguidamente se describen los resultados del estudio con la aplicación la matriz descrita a continuación.

SOSTENIBILIDAD ECONOMICA	SOSTENIBILIDAD SOCIAL	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo -Estacionalidad del turismo. -Consumo de productos locales	Bienestar de las comunidades receptoras -Satisfacción de los residentes con el turismo. -Efectos socioculturales del turismo en la comunidad. -Reacciones de la comunidad anfitriona con los turistas	Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas del establecimiento -Diseño de las estructuras físicas que se ajusten a las directrices establecidas y temas culturales
Empleo -Gente local trabajando en la hostería -Calidad de empleo de los trabajadores -Capacitación al personal	Participación comunitaria en el turismo -Toma de conciencia y participación de la comunidad	Gestión energética -Medidas para el consumo de energía
Diseño y gama de productos y servicios -Diversificación del producto turístico -Actividades de marketing enfocadas	Conservación cultural -La voluntad de proporcionar información sobre estilo de vida local. -Actitud de las empresas para la promoción cultural. -Medidas adoptadas para promover la cultura local.	Gestión del agua --Medidas para el consumo de agua.
Satisfacción de los turistas -Mantenimiento de la satisfacción de los turistas. -Percepción de la relación calidad-precio	Seguridad --Seguridad pública local.	Tratamiento de aguas residuales -Sistema de tratamiento de aguas residuales
		Reciclaje y Gestión de Residuos Sólidos -Medidas tomadas para el reciclaje y gestión de residuos sólidos.

Elaboración: Paola Villalba

Estudio de caso A: Bellavista Cloud Forest Reserve

Sostenibilidad económica

Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo

- Estacionalidad del turismo

Bellavista Cloud Forest Reserve, según las entrevistas realizadas al personal administrativo, promueve su producto turístico mediante agencias de viajes nacionales

e internacionales. Esta gestión de ventas ha hecho que la hostería siempre cuente con visitantes durante todo el año, pese a la estacionalidad de la actividad turística.

Según su personal, Bellavista cuenta con un plan de negocios en el cual estipula que deberían tener un mínimo de visitantes para estar dentro de la línea de sostenibilidad económica. Este mínimo es de ocho personas por noche de alojamiento, sin embargo, la hostería está por encima de este margen con la cantidad de 10 personas por noche de alojamiento durante todo el año, es decir existe estabilidad económica (Entrevista a A001, junio, 2012).

Pérez (2004) describe que el objetivo fundamental del turismo sostenible es poder mantenerse en el tiempo, obteniendo la máxima rentabilidad ya que si no existe dicha rentabilidad, será difícil que los empresarios se interesen en la sostenibilidad si su negocio no prospera. El sitio donde se encuentra ubicada la hostería, corresponde a una de las regiones más biodiversas del país. Por esta razón se promociona el aviturismo y se lo vende como producto turístico en la zona y en la hostería. Con referencia a los estudios realizados por el MINTUR y otras organizaciones conservacionistas, las áreas endémicas para las aves albergan 44 especies (Ministerio de Turismo, 2006:15). Ecuador tiene una ventaja comparativa en relación a otros países ya que está localizado en la línea ecuatorial y por ende, tiene la disponibilidad para la observación de aves los doce meses del año (Ministerio de Turismo, 2006:82), haciendo que el turismo en esta zona sea frecuente, llamando la atención de los propietarios de las empresas turísticas en esta zona.

Sin embargo, la OMT afirma que la actividad turística es una fuente de divisas a nivel global, produciendo demasiada competencia y es por dicha razón que los negocios turísticos deben responder a segmentos de mercado que asegure su permanencia en el mismo (OMT, 2006: 28).

- Consumo de productos locales

Dentro de la gestión administrativa, la hostería adquiere sus productos de gente o vecinos que viven alrededor de la reserva y de esta manera logra incorporar a

proveedores de la zona. A pesar de no haber acuerdos formales, Bellavista se abastece de lácteos con los productos de MI RANCHITO¹⁰.

Otro producto que se produce en la zona son las truchas que se venden en el restaurante. A pocos minutos de llegar a la hostería se encuentran algunas piscinas que de producción de trucha y de tilapia que abastece la hostería Bellavista. De igual manera no existe ningún tipo de acuerdo formal, sin embargo se realiza la compra por medio de facturación semanal al momento de hacer la compra. Se informó que un 25% de los insumos para el restaurante de la hostería provienen de la zona (Entrevista a A001, junio, 2012). En la entrevista señaló que existe una especie de intercambio con los proveedores y lo describe de la siguiente manera:

Es difícil medir esto, pero las vertientes que nacen en Bellavista alimentan a la comunidad de abajo, como es el pueblito de Tandayapa o las piscinas de tilapias, los cuales nos venden a nosotros a la vez. Tenemos una servidumbre ecológica, que es el proveedor local, no hay un contrato pero hay facturación semanal, lo que se pide, el nos trae , y a la vez le nutrimos las vertientes de las piscinas y a su vez el nos vende sus productos (Entrevista a A001, junio,2012).

Empleo

- Gente local trabajando en la hostería

La hostería de Bellavista ya tiene diecisiete años en el mercado. Poco a poco han ido creciendo y mejorando su infraestructura y sus servicios. En la actualidad el establecimiento cuenta con veinte trabajadores, de los cuales cinco pertenecen a la zona, es decir que viven en Nanegalito o las comunidades aledañas a la hostería.

Según Pérez (2004), el turismo sostenible diversifica la actividad económica ya que surge como una alternativa más a los trabajos tradicionales de la localidad, integrando a los habitantes de las comunidades sin embargo resulta oportuno analizar la calidad del empleo que se oferta en esta instalación.

¹⁰ MI RANCHITO es una empresa localizada en la provincia de Cotopaxi, en el kilómetro 2 ½ de la vía Latacunga-Ambato. La empresa se dedica a elaborar, fabricar y comercializar productos lácteos.

- Calidad de empleo de los trabajadores

Con respecto a la calidad de empleo que reciben los trabajadores, se entrevistó al personal de varias áreas de servicio del establecimiento. Al principio se entrevistó a una persona que forma parte del equipo de guías de turismo, el mismo que ha estado trabajando temporalmente en el sitio y relató su experiencia de la siguiente manera:

Aquí cuando entra una persona a trabajar tiene que trabajar tres meses de prueba sin afiliarse al seguro y solo recibe sueldo básico. Cuando ya es afiliado, le descuentan el seguro del sueldo básico, le dan el 10% y las propinas. Pero el trabajo aquí no es como lo manda la ley que son ocho horas diarias, aquí se trabaja desde las seis hasta las nueve de la noche y en la tarde tenemos una hora u hora y media libre. No nos pagan horas extras, pero lo bueno es que vivimos aquí, y pagamos por la comida pero es un mínimo de quince dólares por veintidós días. (Entrevista a T002, junio, 2012).

Enfatizó que el trabajo que él hacía era muy difícil pero al mismo tiempo subrayó que recibe algunos beneficios ya que los guías de turismo reciben propinas y tienen la facilidad de participar en viajes fuera del lugar. Los trabajadores son asegurados después de los tres meses de prueba, según la información adquirida, y reciben los beneficios de ley pero el guía gana más que las otras personas que conforman el personal.

Algo similar relató otro trabajador del personal de servicios señalando que el trabajo que realiza es tedioso y que se sintiera satisfecho si las horas extras que laboran se les reconocen. Empero, agregó que la empresa les brindaba todos los beneficios de ley (Entrevista a T003, junio, 2012).

Con respecto de la integración del personal, existe una persona que está asignado para promover actividades y así fomentar el compañerismo.

El compañerismo es excelente inclusive yo soy la persona que promueve esto, siempre en una empresa hay roces, malos entendidos y yo soy el que promuevo para que todo se maneje con cordialidad y compañerismo. Hacemos reuniones una vez al mes, con charlas, parrilladas, y juegos. Todo eso se promueve. Los juegos son todas las tardes (Entrevista a T001, junio, 2012).

- Capacitación al personal

Con lo referente a la capacitación del personal, se obtuvo diferentes percepciones detalladas a continuación.

El personal de cocina ha tenido la oportunidad de capacitarse hace tres años, no obstante, resalta que esta capacitación no es muy constante y estaría satisfecho si se recibe un taller de preparación continuamente. Reflexionó que todos son importantes para la empresa y que si hubiera una diferencia en el servicio si uno se capacita y otro, “la capacitación debe ser para todos porque todos somos un conjunto” (Entrevista a T001, junio, 2012). Recalca y menciona que esta capacitación debe hacerse de acuerdo al área que desempeña cada trabajador.

Por ejemplo mantenimiento con mantenimiento, servicio con servicio, inclusive en cocina también tengo una compañera y también un poco de capacitación en eso. Yo sí quisiera que la empresa tomara un poco más de asunto en la capacitación por áreas de todo el personal porque es importante, para inclusive, dar un buen trato al turista (Entrevista a T001, junio, 2012).

Esta misma percepción se observó al momento de conversar con una persona de servicios quién comentó que nunca ha recibido capacitación por parte de la empresa. Todo el conocimiento lo adquirió mediante cursos que él mismo se costeó.

Diseño y gama de productos y servicios

Luches y Vidone (2004), mencionan que un elemento importante en el área económica de la actividad turística es el *marketing*, característica fundamental de cualquier empresa ya que incorpora cuatro componentes que son producto, precio, distribución y promoción para la venta de sus productos y servicios, posicionando a la empresa en un nicho de mercado competitivo.

- Diversificación del producto turístico

Bellavista Cloud Forest Reserve ofrece una gama de paquetes turísticos ofreciendo servicios dentro de la reserva y también promocionando otros atractivos turísticos que se encuentran cerca de la zona.

Infraestructura: Bellavista cuenta con ocho cabañas de diferentes estilos pero sin romper con la armonía del lugar, debidamente amoblados para la comodidad del cliente. Estas cabañas están construidas con materiales de la zona.

Servicios: El establecimiento ofrece servicios de alojamiento y restaurante. Una de las especialidades es la tilapia pero también se ofrece comida internacional como nacional. Existe además un bar que ofrece jugos, cocteles, entre otras bebidas.

Actividades recreativas: Además de ofrecer caminatas por los dieciocho senderos encontrados en la reserva, se promocionan otras actividades como la visita a Mindo para realizar actividades de turismo de aventura y también la observación de aves, orquídeas y mariposas. De igual manera se da a conocer al visitante que puede adquirir paquetes turísticos que le conduzcan a la reserva de Pahuma y la laguna Cuve.

Estos lugares son promocionados mediante la página web de la reserva y también a través de un tríptico para la promoción turística.

Satisfacción de los turistas

- Mantenimiento de la satisfacción de los turistas

Mediante una entrevista realizada a los visitantes durante el trabajo de campo, se percibió la satisfacción del cliente después de alojarse y recibir todos los servicios.

El primer turista entrevistado provino de Inglaterra y mencionó que la razón que escogieron a Bellavista como destino dentro del Ecuador fue por observar las aves y por disfrutar de la naturaleza. El paquete turístico se lo consiguió por medio de una agencia turística llamada Llama Travel, operadora turística peruana que oferta tours al Ecuador dentro de sus itinerarios. Es así como este turista consiguió el paquete para pasar un día y una noche en la reserva.

El turista estuvo satisfecho con la acomodación en las cabañas, mencionó que el servicio era muy bueno ya que siempre estaba la habitación arreglada cuando regresaban de los senderos (Entrevista aTUR001, junio, 2012). El visitante también se mostró optimista cuando se le cuestionó si recomendaría a otras personas el lugar y mencionó que iba a recomendarle a sus familiares ya que en el lugar había observado

especies de colibríes que nunca pensó que existían. En resumen se mostró muy satisfecho con el tour.

La turista que se entrevistó a continuación era de Estados Unidos y comentó que había visitado el Ecuador hace catorce años y que había notado un cambio representativo del país. Esta persona se enteró de Bellavista en Nueva York, ya que un guía turístico que solía trabajar como tal en Ecuador, le había recomendado y por esta razón la turista optó por visitar el sitio (Entrevista aTUR002, junio, 2012).

Ella comentó lo siguiente cuando se le interrogó si observaba alguna iniciativa de turismo sostenible en el lugar:

They wash my towels every day, they are certainly are not reusing the water, they are not generating the energy in a green way here, they are not heating the water in an environmental friendly way with solar so I have no idea what sustainable tourism really is. Maybe leaving a small footprint but I have no idea. (Entrevista aTUR002, junio, 2012).¹¹

Enfatizó que una parte muy importante dentro del turismo sostenible era la ética de los propietarios de las empresas. Señaló que después de haber leído la reseña histórica en el folleto de información que contiene cada cabaña, recalcó que la comunidad aledaña a la hostería vendió sus tierras y el propietario las compró adueñándose de 700 hectáreas de terreno y que en realidad no lo veía muy ético eso, pero que por lo menos está haciendo programas de conservación del bosque nublado, sin embargo, deberían preocuparse por el desarrollo humano de las comunidades también y eso no se observa en este destino turístico (Entrevista aTUR002, junio, 2012).

El mantenimiento de la satisfacción del cliente es otra de las características que marca que la rentabilidad de la empresa sea permanente. Es necesario hacer un seguimiento de los turistas dentro de los destinos turísticos y de igual manera mantenerse informados por medio de alguna política de la empresa para poder satisfacer las necesidades de los clientes (OMT, 2006:37).

¹¹ Traducción de la entrevista: “Ellos lavan las toallas todos los días, no cabe duda que no están reutilizando el agua, no están generando energía de una manera verde, no se calienta el agua de una manera respetuosa con el medio ambiente como con la energía solar, así que no tengo idea de lo que realmente es el turismo sostenible . Tal vez reduciendo nuestra huella ecológica, pero no tengo ni idea.”

Sostenibilidad sociocultural

Pérez (2004) menciona que la sostenibilidad social se puede expresar desde diferentes puntos de vista, uno de los más importantes es la interacción del turista con el anfitrión, y es aquí donde el turismo debe incentivar al intercambio cultural de los dos actores mencionados y así promover el respeto por las distintas culturas, y logrando el bienestar en las comunidades.

Bienestar de las comunidades receptoras

- Satisfacción de los residentes con el turismo

La hostería se encuentra en la mitad de dos comunidades: Tandayapa y Santa Rosa. En estas comunidades no habita tanta gente, ya que según un miembro de la comunidad de Tandayapa relató que en la actualidad, la población en su mayoría, pertenece al grupo de adultos mayores, que se han quedado en el lugar (Entrevista a C001, julio, 2012). Los habitantes se dedican a la agricultura de subsistencia y a la ganadería. “A pesar de ubicarse dentro de una zona privilegiada, sus habitantes son sólo observadores del desarrollo turístico” (Tipán, 2007:29).

Cabe resaltar que el lugar en donde se encuentra la reserva, se ubica en la antigua carretera que iba desde Quito, pasando por Nono hasta llegar a Los Bancos. Debido a la apertura de la carretera Calacalí-La Independencia, la mayoría de los habitantes de estos centros poblados se vieron obligados a vender sus terrenos en un precio sumamente inferior al que debían haber vendido. La mayoría de la gente fue migrando hacia otras partes del país como Santo Domingo de los Tsáchilas, al oriente, a Loja, entre otras ciudades. La mayoría de los terrenos ahora pertenecen a extranjeros, dueños de las hosterías. (Entrevista a C002, julio, 2012).

Otro habitante de la comunidad señaló que la mayoría de jóvenes en edad laboral, salen del sector por razones de trabajo o de estudios. Las amas de casa son las que captan las fuentes de empleo que brindan las hosterías. Cuando se le preguntó acerca de las fuentes de trabajo, relató lo siguiente:

La [hostería] que más brinda trabajo es el hotel de Tandayapa, tiene personal 100% nacional. En cambio en Bellavista antes tenían colombianos por razones de costos de pago. Había una explotación, no les pagaban lo correcto, hace unos diez o doce años, hubo un

problema fuerte de un señor que trabajó con Richard y él no le quiso dar liquidación y por eso hubo un distanciamiento entre los vecinos, por ahí más o menos va. Pero ese es el asunto, no coge mano de obra local. En cambio en Tandayapa toditos son del sector. Otro asunto donde coge más personas es en El Paraíso del Pescador (Entrevista a C001, julio, 2012).

Señaló, además, que con la influencia del turismo en la zona, uno de los impactos que ha causado la actividad se ha producido en las madres de familia, ya que ellas son las que ocupan la oferta de plazas laborales en las hosterías. Estas personas trabajan bajo horarios rotativos lo que genera un impacto en el hogar tales como dedicarles menos tiempo a sus hijos.

- Efectos socioculturales del turismo en la comunidad

Como se mencionó anteriormente, existen pocas personas viviendo en las comunidades aledañas, y a raíz de que la carretera, que en algún tiempo fue la principal desde la capital hacia Los Bancos, se cerró, este lugar ya quedó en el olvido generando efectos en la comunidad como ha sido el cambio de la actividad económica en la zona. Antes se dedicaban a la ganadería, agricultura como se mencionó anteriormente, con la venta de terrenos a extranjeros y con la apertura de las hosterías, las amas de casa y los jóvenes han podido insertarse en algunas plazas de trabajo (Entrevista a C001, julio, 2012).

Lo que pasa es que la gente se queda conforme con lo que es la ganadería, con tal de tener la leche, los quesos, que prácticamente de eso viven, ese es el sostén de la mayoría de las personas. Y no les ha dado mucha importancia a lo que es el turismo de conservación. Lo que pasa es que más es por tradición, no hay una idea técnica en cuanto al turismo sostenible que a la ganadería (Entrevista a C001, julio, 2012).

La Ecoruta Paseo del Quinde es una fundación sin fines de lucro que ha tomado la iniciativa de incorporar a los habitantes de esta zona dentro de la actividad turística promoviendo la ruta Quito-Nono-Mindo-Milpe y a la vez promoviendo la conservación de la biodiversidad. La visión de la comunidad para promover el turismo está presente y están conscientes de que viven en una zona primordial para la conservación de la biodiversidad.

A consecuencia de que los fines de semana existe una afluencia de turistas nacionales y extranjeros que en su mayoría practican ciclismo o motociclismo, para poder promover la actividad turística en la comunidad, la gente ha estado organizado reuniones para llegar a un acuerdo para realizar un proyecto que incluye la construcción de un paradero turístico (Entrevista a C001, julio, 2012).

De esta forma se comprueba la tesis del estudio de Idelhadj *et al.*, (2012), que mencionan que es indispensable el área cultural y el turismo debe formar una “plataforma para la interculturalidad” y que debe haber una apertura para un diálogo de saberes, promover el respeto y la hospitalidad.

La conservación y la protección de la biodiversidad ha sido otro tema de interés en la zona. Comenta un morador que existe sensibilización ambiental propuesta por las personas extranjeras, dueños de las hosterías y los terrenos del sector, y manifiesta que ellos (la gente de la comunidad) recién están tomando un interés en el asunto para la conservación del patrimonio natural (Entrevista a C002, julio, 2012). Idelhadj *et al.*, (2012), señalan que existe una gran demanda del turismo rural y de naturaleza ya que a los viajeros les interesa aprender de las culturas locales y estar rodeado de paisajes que no han sido degradados y es por esta razón que es importante poner énfasis en promocionar y practicar un turismo sostenible y es evidente que la misma dinámica se está generando en este lugar.

- Reacciones de la comunidad anfitriona con los turistas

Tal como se ha mencionado en secciones anteriores de este trabajo, en el área existen dos poblaciones de pocos habitantes. La gente de la comunidad comenta que existe poca participación por parte de los dueños de las hosterías al momento de ofertar sus paquetes turísticos e incluir a la comunidad en ellos (Entrevista a C002, julio, 2012). En Tandayapa existían dos tiendas y comentan que hubo una temporada en la que los choferes de las busetas que llevaban a los turistas a las hosterías, se detenían en Tandayapa y hacían que los visitantes descendieran del bus conociendo a la comunidad, tomando fotos, y también consumían en las dos tiendas. Sin embargo, ya no existe esta dinámica y como consecuencia se ha dejado de frecuentar la comunidad, y la gente que

era propietaria de las tiendas tuvieron que cerrarlas ya que no habían clientes (Entrevista a C001, julio, 2012).

Al momento de entrevistarle al morador de la comunidad acerca de las percepciones de ellos hacia la actividad turística, respondió:

Lo que pasa es que la gente es muy reservada, yo creo que más por un poco de nervios, digamos así, no les gusta mucho acercarse al extranjero, tienen vergüenza por el idioma. Hay algunos que sí hablan pero hay la barrera que limita la interacción entre las personas (Entrevista a C002, julio, 2012).

Argumenta que otro factor que restringe el acercamiento de los moradores de la comunidad con la actividad turística, es que los nuevos propietarios de los terrenos aledaños a la comunidad son extranjeros y ellos han tenido la facilidad de legalizar sus propios terrenos. En cambio existe un número de pobladores que no tienen legalizados sus terrenos y es por esta razón que existe una contraposición de los pobladores con la gente propietaria de las hosterías.

Participación comunitaria en el turismo

- Toma de conciencia y participación de la comunidad

El administrador del establecimiento, manifiesta que debido a que el sitio se encuentra en una zona de transición demográfica, “la identidad de la gente no está muy clara” y al momento de pensar en las posibilidades de elaborar artesanías como una estrategia para involucrar a la comunidad, recalcó que esta propuesta sería difícil de efectuar (Entrevista a A001, junio, 2012).

Reflexionó y señaló que el desarrollo local se puede generar a futuro, sin embargo reitera que para que Bellavista encabece una iniciativa de éstas, es bastante complicado actualmente, ya que se encuentran saliendo de una crisis financiera, no por falta de turistas sino más bien debido a una mala administración y los “esfuerzos han estado concentrados puertas adentro” para salvar la empresa (Entrevista a A001, junio, 2012).

No obstante, en épocas anteriores a su administración, se ha querido promover la iniciativa de incluir a la comunidad con la Ecoruta pero no hubo el respaldo de la gente

de la zona y concordó con opiniones anteriores de los moradores de la comunidad de que existían problemas con los derechos de posesión de tierras.

No hubo apoyo o esa apertura, y más vale por la presencia de inversión fuerte de compra de tierras, de cambio de actividades y llegaba gente de otras partes acá es que en algo se ha visto ese cambio de comportamiento pero no por iniciativa propia de gente de la zona. Yo creo que es una interesante reflexión qué podríamos hacer para marcar esa diferencia para empezar a cambiar la actitud de la gente (Entrevista a A001, junio, 2012).

Al entrevistar a un morador de la comunidad de Santa Rosa y trabajador en el establecimiento en estudio se enfatizó que a pesar de que Bellavista se encuentra certificada con *Smart Voyager*, la empresa tiene ningún proyecto de trabajo con la comunidad. Se contrapone con el comentario del administrador y relata que la empresa

debería hacer algún proyecto, elaborando artesanías, haciendo pinturas para venderlas aquí mismo. Hay vecinos. Existen quince familias alrededor. Tenemos un vecino que produce mora y naranjilla y Bellavista debería comprar esos productos y no comprarlos en Quito. La mayoría de los productos vienen de Quito. Siempre viene un camión. (Entrevista a T002, junio, 2012).

El trabajador, además, propone que deberían elaborar proyectos que involucren a las mujeres que son amas de casa y describe una iniciativa de una comunidad en Los Bancos de un grupo de mujeres que bordan y venden en la hostería y que Bellavista debería fomentar este tipo de iniciativas.

Conservación cultural

- La voluntad de proporcionar información sobre estilo de vida local

En la comunidad de Tandayapa, los moradores comentan que en cuestión de asuntos culturales ellos han perdido la tradición como resultado de la clausura de la escuela. Relata que cuando todavía funcionaba la escuela, los diez de agosto de cada año se organizaba un baile en la comunidad en el cual había concursos, se organizaban las familias y cocinaban para todos, existían competencias deportivas, entre otras actividades.

Con el cierre de la escuela y con la apertura de la nueva carretera Calacalí –La Independencia, la gente migró a otras partes. Actualmente la comunidad se reúne de lunes a viernes a jugar fútbol, ya que los fines de semana el sector pasa desolado porque la gente trabaja en las hosterías y los fines de semana existe mayor número de visitantes.

Sin embargo, muy rara vez todavía hacen bailes en la comunidad y cuando se organiza la comunidad, envían una solicitud de colaboración y señalaron que algunas hosterías del sector colaboran, pero otras no. Al preguntar si la hostería en estudio brinda apoyo para estos eventos, señaló que si asisten con una cuota para dichos programas.

- Actitud de la Hostería Bellavista para la promoción cultural

Puesto a que las comunidades más cercanas se encuentran a una distancia de siete kilómetros y son de pocos pobladores, no existen muchos eventos culturales que pueda promocionar la empresa. Sin embargo, el establecimiento colabora con actividades de conservación.

Los paquetes promocionados que ofrecen actividades en poblaciones como Mindo o Tulipe son un ejemplo de cómo Bellavista da a conocer sobre las actividades culturales que se generan en los sitios a pesar de estar distantes. La información se la imparte mediante el personal y la administración.

Seguridad

- Seguridad en el establecimiento

Según el personal de servicio no existe ningún caso en particular de delincuencia ya que las instalaciones se encuentran alejadas de las comunidades y se conoce a los vecinos que habitan en sus alrededores.

Con respecto a la seguridad laboral, la empresa cuenta con un sistema de auditoría de riesgos del trabajo (SART) y se encarga de la seguridad ocupacional, servicios de capacitación, primeros auxilios, bomberos, entre otras características. Este sistema de gestión de riesgos así como la seguridad integral, se encuentran dentro de un reglamento de la empresa y forman parte de las normativas que requiere *Smart Voyager* (Entrevista a A001, junio, 2012).

Frente a la seguridad del turista, cada guía está capacitado con primeros auxilios y se informa de los senderos que existen en el establecimiento mediante mapas los que pueden indicar al visitante los lugares a acceder. Además, existe un sistema de control de las entradas y las salidas de los visitantes en la recepción con el objetivo de prevenir incidentes que afecten a la seguridad de los mismos.

Sostenibilidad ambiental

La sostenibilidad ambiental marca otro aspecto del turismo sostenible. Para cumplir con los objetivos, algunas características se centran en la conservación del patrimonio natural. Es por esta razón que es necesario el grado de protección de estos recursos mediante prácticas ambientales y la conservación de las áreas naturales (Blancas et al, 2010:95). Es necesario tomar en cuenta el uso energético e hídrico en los establecimientos turísticos y para esto es necesario la inserción de buenas prácticas ambientales.

Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas del establecimiento

- Diseño de las estructuras físicas que se ajusten a las directrices establecidas y temas culturales

Dentro de la infraestructura de Bellavista, se puede observar la utilización de eucalipto y caña guadua, tejuela y paja para las cubiertas de algunas cabañas. Otras cabañas se han construido mezclando la madera y ladrillos conjugando con la estética del lugar. Para la construcción de algunas cabañas se ha involucrado a grupos de voluntarios provenientes de Berlín, Alemania.

Gestión energética

- Medidas para el consumo de energía

El consumo de energía eléctrica representa uno de los costos más altos dentro de la gestión de un establecimiento turístico. Como medidas para controlar el consumo de

energía dentro de Bellavista, se constató que existe un sistema de focos ahorradores en las instalaciones de la hostería.

Existe un plan de control de uso energía que siguen los trabajadores para optimizar el consumo de energía dentro de sus actividades.

Aquí tenemos los focos ahorradores, calefactores que se los puede tener prendidos mínimo por una hora y luego tienen que apagarlos. El administrador y el propietario nos dicen cómo tenemos que ahorrar. Ellos nos dicen cuánto tiempo tenemos que tener prendido los calefactores y nosotros les decimos a los turistas. También tenemos avisos, [señalando] tanto tiempo [encendida] la luz, que dejen apagando los focos, tenemos reglas también y los extranjeros que vienen, tiene que leer las reglas [que se encuentran en las cabañas] (Entrevista a T003, junio, 2012).

Gestión del agua

- Medidas para el consumo de agua

Como una de las medidas importantes para la gestión del consumo de agua se evidenció la existencia de grifos ahorradores en las áreas públicas y también en las habitaciones del lodge.

Además, dentro de cada cabaña, el establecimiento brinda información a base de boletines informativos y da a conocer las normas para un turismo sostenible en que se describe el uso adecuado para el consumo del agua.

Tratamiento de aguas residuales

- Sistema de tratamiento de aguas residuales

Debido a que el establecimiento se encuentra en una zona rural y no cuenta con alcantarillado, las aguas negras que provienen de los inodoros, urinarios y baños, son canalizadas hacia una fosa séptica.

Además, la hostería cuenta con un sistema denominado trampas de grasas que sirven para separar las grasas y los residuos sólidos de las aguas residuales colectadas de los lavabos y el área de cocina. Posteriormente y después de su debido tratamiento, esta agua es utilizada para el riego de los espacios verdes.

La hostería presenta la utilización de algunos productos biodegradables para la limpieza de las áreas públicas y los sanitarios de las cabañas. Sin embargo, en la cocina se evidenció que los productos de limpieza utilizados no eran biodegradables.

Reciclaje y Gestión de Residuos Sólidos

- Medidas tomadas para el reciclaje y gestión de residuos sólidos

El establecimiento cuenta con la gestión de residuos sólidos mediante la clasificación de los desechos. Los desechos orgánicos son llevados a una compostera y permanecen ahí hasta que se haga abono. Posteriormente, el compost es llevado a una finca de los propietarios en Pifo.

Con respecto a los desechos inorgánicos, la empresa ha reducido el consumo de botellas plásticas que eran localizadas en las cabañas para los turistas. Ahora se utiliza botellones de agua que son colocados en lugares estratégicos del establecimiento para que el turista pueda acceder a ellos.

Existen charlas generadas por la administración para impartir la información de las políticas del manejo de residuos de la empresa hacia los trabajadores. En estas charlas se habla acerca de la separación de desechos, el ahorro de la energía y del agua.

Sin embargo, existen algunos problemas que experimenta el personal, ya que a pesar de tener un sistema de clasificación de la basura, los turistas no toman en serio estas clasificaciones y como resultado mezclan los desechos haciendo difícil para el personal que lo gestionen de una manera apropiada.

Se ha analizado la experiencia de la Hostería Bellavista con respecto a las tres dimensiones de la sostenibilidad discutidas anteriormente. Se evidencia que dicho establecimiento cuenta con una planificación económica que ha llevado a que el negocio se rentable. La empresa garantiza al trabajador el seguro al IESS y todos los beneficios de ley. Existe una promoción de los destinos turísticos cercanos a la zona, sin embargo, la gente de la comunidad no se siente partícipe del turismo. Se demuestra que la empresa trabaja bajo parámetros de gestión ambiental en cuanto al manejo de residuos sólidos, tratamiento de aguas residuales y separación de los desechos. A continuación se describe el segundo caso de estudio.

Estudio de caso B: Azuluna Ecolodge

Sostenibilidad económica

Bajo este aspecto es necesario resaltar factores que contribuyan a la viabilidad de la actividad a largo plazo. Dentro de este elemento se encuentra el aprovechamiento de los beneficios económicos que generaría el turismo por parte de los agentes del sector. En esta categoría es importante resaltar la relevancia de la estacionalidad de la actividad y cómo influye esto en el empleo turístico (Blancas *et al.*, 2010: 93).

Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo

Estacionalidad del turismo

En la provincia de Manabí existe una gran afluencia de turistas.

	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA
Turistas nacionales	Febrero: Feriado de Carnaval Abril: Feriado de Semana Santa Agosto: (Vacaciones en la Región Sierra)	Octubre-Enero Marzo-Mayo
Turistas extranjeros y nacionales	Julio, Agosto y Septiembre (Observación de ballenas)	Octubre-Enero

Fuente: (Veintimilla, 2011:51)

Elaboración: Paola Villalba

La tabla anterior detalla las temporadas altas y bajas de la actividad turística para el Cantón Puerto López, lugar donde se localiza la hostería. La temporada alta marca un gran incremento de visitantes especialmente durante los días de feriado y los meses desde Julio hasta Septiembre que en efecto, son épocas de vacaciones de los estudiantes de la Sierra y coincide con las vacaciones de los estudiantes de Estados Unidos y Europa (Veintimilla, 2011:51).

Como referencia al estudio realizado por Veintimilla (2011), se han detectado las motivaciones que producen la afluencia de turistas a este cantón y estos son intereses como el disfrute de las playas locales, realizar actividades de entretenimiento, y visitar el parque nacional Machalilla como actividades educativas por parte del visitante nacional. El turismo extranjero tiene un interés concerniente a la conservación de la naturaleza, y por ende, visita el área protegida. Los tours por Sudamérica que adquiere el viajero extranjero incluyen lugares como la Costa ecuatoriana y esta es otra razón por

la cual visitan este destino. Se evidencia nuevamente que a pesar de que en el sitio exista competencia, el poder responder las demandas de un sector dentro del turismo ha sido uno de los éxitos que ha podido tener este destino. El marketing como lo menciona Luches y Vidone (2004), juega un rol fundamental al momento atraer los turistas a la zona.

Azuluna Ecolodge se encuentra ubicada a pocos kilómetros de Puerto López, al igual que del Parque Nacional Machalilla, destino turístico muy concurrido por visitantes extranjeros y nacionales y tal como lo describe el personal de la hostería:

En estos meses es el 80% de avistamiento de ballenas. La tarifa está en 28 dólares por persona. Azuluna ha ido incrementando los precios debido a las necesidades urgentes. El cliente opta por lo más caro por lo más bonito. La gente no quiere hospedarse en algo pequeño sino algo amplio bonito, no importa cuánto le cueste, de hecho las habitaciones que más se utiliza en Azuluna son las más caras. El precio más caro es la de 84 dólares para un matrimonio incluido desayuno (Entrevista a A001, junio, 2012).

Existe una época entre los meses de octubre a enero que se observa poca afluencia de turistas al cantón. En la Comuna de Las Tunas, según lo descrito y según la experiencia en el campo, en la época de temporada baja los negocios turísticos prefieren cerrar y esperar la temporada alta, sin embargo en el establecimiento Azuluna en el mes de Junio, se evidenció la presencia de un grupo de diez voluntarios provenientes de Canadá y esto también se constató con el relato de la experiencia del administrador:

Los otros meses para algunas hosterías es época baja [en cambio] nosotros siempre estamos con grupos de 10-15 [personas] del voluntariado (Entrevista a A001, junio, 2012).

Como consecuencia de esto, se entiende que durante todo el período del año, el establecimiento se mantiene económicamente con los ingresos que encierra la temporada alta y en temporada baja se sostiene con el arribo de los voluntarios que dan uso de las instalaciones de la hostería.

- Consumo de productos locales

En Azuluna Ecolodge se hace lo posible para incorporar a la gente local dentro de la actividad. Estas acciones incluyen desde el consumo de productos locales, hasta la compra de paquetes turísticos de las actividades que se promocionan en la hostería a dos operadoras y en este sentido señaló que

En todas las acciones que tratamos de involucrar a la gente local desde el hecho de comprar las cosas localmente y esto dinamiza la economía local. Para todas las actividades que se cumplen dentro del Parque Nacional Machalilla, estamos justamente en la zona de influencia entonces lo que hemos hecho es identificar dos operadoras en particular. La una es una operadora de una familia local de un hombre que fue pescador y que salió adelante con el esfuerzo de toda su familia. Y la otra en cambio es una forma asociativa de una comunidad en donde son distintos miembros de la comunidad quienes dinamizan. A la larga no es una empresa privada, es comunitaria. (Entrevista a A001, junio, 2012).

Empleo

- Gente local trabajando en la hostería

Dicho establecimiento cuenta con un total de siete trabajadores de los cuales el cien por ciento es gente local. En temporada alta la hostería contrata personal de la zona tal como lo afirmó un trabajador (Entrevista a T004, junio, 2012).

- Calidad de empleo de los trabajadores

Primeramente es necesario entender lo que el propietario de Azuluna promueve dentro de su negocio y como lo aplica con sus trabajadores.

Y es por eso que nosotros en Azuluna lo que hemos hecho es crear primero un sistema de gerencia y administración totalmente horizontal. Crear mecanismos primero de entendimiento de la propuesta de que significa, y a través del entendimiento, empoderamiento. Ustedes llegan a Azuluna Ecolodge y toda la gente que está ahí se siente como dueña y toda la gente trabaja por un objetivo común. (Ponencia de E001, mayo, 2012).

La observación en el campo confirma la cita planteada ya que se evidenció un buen trato y una buena comunicación entre los trabajadores. Se pudo observar que el administrador no tenía una actitud vertical con relación a sus compañeros de trabajo.

Para poder captar las percepciones de los trabajadores de Azuluna se obtuvo la información mediante una entrevista semi-estructurada en la cual se plantearon diferentes interrogantes con respecto al ambiente de trabajo y a la calidad de trabajo en donde ellos se desenvuelven. Uno de los trabajadores entrevistados trabaja en el establecimiento por un período de un año y medio en el área de cocina y al reflexionar acerca de su experiencia en la empresa la describió de la siguiente manera:

Me siento bien trabajando en la hostería, como todos, trabajo ocho horas al día, normales y tengo vacaciones como dice la ley. Sino que por los estudios también se gasta bastante, mi hija está en colegio, [se gasta] dinero todos los días, la [que está en la] escuela, también igual, ella tiene que pagar todos los días pasaje para llegar al colegio, y hay que dejar [obligadamente]. Por ejemplo cobro mi mes y [tengo que] dejar tanto [dinero] para ellas, para el pasaje, para el mes completo. Igual se puede sobrevivir, pero sería bueno que el gobierno subiera un poquito más de sueldo porque están pagándome lo que el gobierno ha decretado, es el sueldo básico que tengo y también recibo los beneficios de ley. De igual manera, acá en la hostería se cobra el 10% de servicio y la hostería a mi me da mes a mes. Se acumula durante el mes y al final del mes me lo dan. Nos [pagan] el primero de cada mes (Entrevista a T004, junio, 2012).

Otra de las personas que forma el equipo de trabajo tiene veinte y un años de edad y trabaja en el establecimiento desde hace dos años. El está encargado del mantenimiento del jardín, actividad con la que se siente gustoso de hacer ya que su padre siempre ha trabajado en la jardinería para las otras hosterías del lugar. El trabaja por medio tiempo ya que se encuentra estudiando administración de empresas en un colegio técnico del sector. Al trabajar medio tiempo, recibe el sueldo y los beneficios de ley. En época de temporada alta y en sus vacaciones, el propietario lo contacta para que trabaje en el área del restaurante pagándole las horas extras y el porcentaje de servicios que se cobra (Entrevista a T004, junio, 2012). Al momento de describir su ambiente laboral, el entrevistado se expresó de la siguiente manera:

Para mí Azuluna tiene un lugar bien agradable de trabajo, he aprendido cosas, no solo me he dedicado al jardín. Cuando Galo me necesita en recepción o en la cocina, o para servir, me llama; entonces no hago solo una cosa, [ayudar] en una emergencia en las cabañas, arreglar las camas, todo eso me enseñaron y yo aprendí bastante aquí (Entrevista a T005, junio, 2012).

- Capacitación al personal

Otro miembro del personal que labora en el área de jardinería, mencionó que su experiencia como parte del personal en la hostería, ha sido muy grata, que ha podido aplicar todo lo que sabía de la jardinería en el trabajo y demuestra una gran preocupación por que el jardín se encuentre en un buen estado para el agrado a los turistas (Entrevista a T005, junio, 2012). Desafortunadamente no ha recibido cursos de capacitación por parte del establecimiento, ya que todo lo que sabe lo ha adquirido por

enseñanza de su padre puesto que él siempre ha trabajado para otras hosterías como se mencionó anteriormente (Entrevista a T005, junio, 2012).

El personal del área de cocina relató que no ha recibido ninguna capacitación por parte de la empresa y que todo su conocimiento se lo debe a su trabajo en otra hostería en la que prestó sus servicios por dieciséis años, no obstante, si él lo requiere:

Azuluna está dispuesta a darme [capacitación] cuando yo lo requiera, yo hablo con el dueño porque me dijo que solo le avisara [al administrador] y luego él me daba la capacitación (Entrevista a T004, junio, 2012).

Diseño y gama de productos y servicios

- Diversificación del producto turístico

Recordando a Luches y Vidone (2004), un destino turístico debe tener diferentes opciones de actividades para que sea competitivo y satisfagan los requerimientos de los turistas. Para posicionar a la empresa, deber haber una diversificación del producto turístico. A continuación se describe lo que Azuluna Ecolodge y sus alrededores ofrecen para el cliente.

Infraestructura: Azuluna cuenta con doce cabañas, dos se encuentran en construcción. Todas las cabañas están construidas con materiales de la zona tales como el bambú, madera y cade, cada una tiene vista al mar con un ambiente tranquilo para el disfrute del turista.

Servicios: Como se evidencia, Azuluna cuenta con servicios de alojamiento y restaurante. El servicio de restaurante ofrece una diversidad de platos nacionales y extranjeros. Además existe un servicio de bar y ofrece al visitante una variedad de jugos, cocteles y vinos.

Actividades recreativas: En las zonas aledañas a la hostería existen diversos atractivos a los que el turista puede acceder y de los cuales el personal de la hostería se encarga de promocionar al visitante. Estos lugares incluyen: el bosque nuboso de San Sebastián, Isla de la Plata, la comunidad de Agua Blanca, Playa de Los Frailes y Montañita.

Satisfacción de los turistas

- Mantenimiento de la satisfacción de los turistas

La OMT plantea que unos de las características para aportar a la rentabilidad académica es responder a las exigencias o las expectativas del cliente. Es necesario hacer un seguimiento a estas características para que la empresa prospere. En el campo se obtuvieron los siguientes resultados al entrevistar a dos turistas que se habían hospedado diez días en dicho lugar. Las preguntas se centraron en su apreciación con el entorno, la satisfacción de los servicios que ofrece la hostería, la calidad del personal y lo que ellos perciben acerca del turismo sostenible y como éste se refleja en la hostería.

El primer entrevistado narró su experiencia como turista. El ha visitado la hostería por más de una vez y comenta lo él se siente como en casa.

Azuluna, a través de [el administrador], conocen a todas las personas en la región [por lo cual] es fácil para un turista conocer cualquier cosa o las posibilidades de hacer cualquier actividad. Para mí es como una familia aquí, es como una casa, es más fácil estar aquí (Entrevista a TUR003, junio, 2012).

Continúa describiendo su experiencia enfatizando que no se ha sentido como un extraño en este lugar. Afirma su satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el personal de la hostería, ya que ellos se encuentran disponibles siempre y con las ganas de ayudar y asistir al visitante. Cuando se le interrogó si aconsejaría a otras personas que visitasen esta hostería él respondió muy entusiastamente que él recomienda este destino a otros visitantes. En cuanto a la calidad del servicio, él comentó lo siguiente.

Las habitaciones están siempre limpias casi cada día. Hacen la cama todos los días. El baño, la ducha todo es perfecto. La comida es muy rica y personalizada porque con él [el chef] es más fácil de hablar y escoger mi comida, hay una gran atención, todo es perfecto, siempre son comidos (Entrevista a TUR035, junio, 2012).

La segunda entrevista reflejó su satisfacción por la hostería y resaltó la calidad del servicio de los trabajadores y su amabilidad con los clientes. De igual manera enfatizó que regresaría nuevamente, ya que su experiencia fue muy placentera en el lugar (Turista 004, 2012, entrevista).

Sostenibilidad sociocultural

Bienestar de las comunidades receptoras

- Satisfacción de los residentes con el turismo

Como menciona Pérez (2004), la sostenibilidad social es expresada en diferentes formas, sin embargo, es necesario evidenciar si existe o no apertura en la zona hacia la actividad turística. En épocas anteriores la gente local se dedicaba a la agricultura ya que cosechaban café, naranja, plátano, entre otros productos en la comuna de Puerto Rico y Las Tunas (Entrevista a C006, junio, 2012).

Con el pasar del tiempo la gente, especialmente los jóvenes que están en edad laboral, ya no tuvieron mucho interés en ejercer las mismas actividades y se dedicaron a la pesca industrial como comenta el poblador de la zona. La pesca es tanto industrial como artesanal. Para la gente que trabaja en la pesca industrial es mucho más rentable ya que obtienen un salario estable, los beneficios de ley y aparte las liquidaciones de la empresa (Entrevista a C006, junio, 2012).

Con el transcurso de los años también se ha estado fomentando la actividad turística en la zona y la gente ha podido trabajar en las hosterías establecidas como son Azuluna, La Barquita, Los Piqueros, entre otros.

Tomando en cuenta que el cantón Puerto López está conformado por tres parroquias, y que tiene vocación de turismo, es importante detallar el número de personas dedicadas a la actividad turística. Según el catastro de establecimientos turísticos se identifica 95 establecimientos en todo el cantón, entre agencias de viaje, establecimientos de alojamiento y de alimentos y bebidas. Las personas registradas que trabajan en la actividad turística suman 365 personas, no obstante, esta cantidad puede diferir debido a que existen varios establecimientos que no se detallan en el catastro por lo que puede alterar el resultado. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que existen otras actividades tales como la construcción, el comercio, agricultura, la artesanía, etc., que pueden relacionarse con el turismo de manera indirecta, beneficiando de alguna manera a la gente que esté dentro de este círculo (Veintimilla, 2011:46).

- Efectos socioculturales del turismo en la comunidad

Como se mencionó anteriormente, Azuluna Ecolodge trabaja conjuntamente con la Fundación Reto Internacional, la misma que trabaja con voluntarios especialmente de Canadá, y dentro de las comunas como Las Tunas y Puerto Rico, y se ha encargado de incorporar a varias familias del área en un proyecto de voluntariado y de turismo vivencial. Las familias se inscriben a una red, organizada por la fundación, cumpliendo ciertos requisitos para que sean escogidas y ser parte de las familias que hospeden a los voluntarios en sus viviendas. Los voluntarios se quedan con estas familias de acogida, por una semana hasta máximo un mes y a cambio la familia recibe ocho dólares diarios que cubren la alimentación y el hospedaje del visitante. Es por esta razón que se realizaron entrevistas a turistas y a residentes de la comunidad para evidenciar sus percepciones a la hora de describir sus experiencias enmarcadas al turismo.

Se evidenció que al principio fue muy difícil por cuestiones de comunicación ya que los voluntarios no saben muy bien el idioma español. El segundo punto en los cuales las percepciones, tanto de residentes como de turistas concordaron, era en el aspecto de la alimentación.

Al principio fue algo duro porque prácticamente ellos no hablan español, es bien duro [y] teníamos que adivinar, pero venía el profesor de ellos que él habla el español y nos decía [que es lo que les gusta y no les gusta] y así nosotros hacíamos como nos decían que hagamos (Entrevista a C006, junio, 2012).

De igual manera contestó otra familia

Al principio fue bien, tener a la voluntaria aquí. El idioma [es lo que] nosotros a veces casi no nos entendemos y ellas tampoco a nosotros, pero igual hay que tratarles de explicarles y entonces nos ahí entienden. Hay otras que si nos entienden. Hay chicas que le gusta todo con respecto a la comida. Las chicas que han venido les han gustado todo lo que uno le prepara, ellas si comen. Pero comen poquito. Pero es muy lindo tenerlas porque vivimos solas, con ellas ya tengo una compañía. (Entrevista a C005, junio, 2012).

Al preguntarle al visitante como se sintió con el anfitrión relató lo siguiente:

I've been living with them for 8 days. At first I liked the place and my room is so big, I like the food, very fresh fruits and juice is *muy rico*. The communication was a little bit hard but we understand each other. This is my last day. I was alone in the family I felt a little insecure at first but I liked my family they are so great with me. They took care of

me, they put attention with the food because I don't eat that much like them. Also when I was a little bit sick they were taking care of me, and I liked to see the family contact, it's always nice, they are always together, they are really close and it is beautiful to see that. I think it's a life changing experience, I don't realize it now but of course it will change my life. Overall I liked Ecuador; learning about other cultures is very nice. (Entrevista a TUR004, junio, 2012).¹²

Como mencionan Idelhadj et al.(2012), el turismo responsable o sostenible, implica incorporar el área cultural en el cual, como resultado, debe crearse una plataforma de interculturalidad, el donde se deber promover el diálogo de saberes y el respeto por cada cultura, tal como lo refleja esta entrevista.

- Reacciones de la comunidad anfitriona con los turistas

Durante la visita al lugar se percibió un ambiente tranquilo y amigable con el turista. En el lugar existen pocos restaurantes y en la temporada que se realizó el estudio de campo no se observaban muchos turistas. Se entrevistó al propietario de un restaurante, el mismo que afirmó que la actividad turística ha incrementado tras la construcción de una serie de hosterías como producto de la inversión privada realizada en la última década en la zona. Con la apertura de estos negocios, Las Tunas se ha convertido en un destino turístico principalmente para deportes como el surf. La gente de la localidad se siente lista para recibir turistas y ve a dicha actividad como una oportunidad para generar empleo y en la zona.

Otro aspecto interesante es que existe la preocupación por el medio ambiente reflejado en trabajo de la gente de la comunidad con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que se preocupan en recatar y conservar la naturaleza como es el caso del anidamiento de las tortugas en los meses de octubre y noviembre. De igual forma, existe un plan para controlar que los visitantes o residentes no realicen fogatas en la playa, promoviendo el cuidado, la conservación y la limpieza de la misma. Están

¹² Traducción de la entrevista: He estado viviendo con ellos durante 8 días. Al principio me gustó el lugar y mi habitación es muy grande, me gusta la comida, frutas muy frescas y jugo es muy rico. La comunicación era un poco difícil, pero nos entendemos. Este es mi último día. Yo estaba sola en la familia me sentí un poco insegura al principio, pero me gustó mi familia son tan buenos conmigo. Se encargaron de mí, le pusieron atención con la comida porque no como tanto como ellos. También cuando yo estaba un poco enferma, ellos cuidaban de mí, y me gustó ver el contacto de la familia, siempre es agradable, siempre están juntos, ellos están muy cerca y es hermoso ver eso. Creo que es una experiencia que cambia la vida, no me doy cuenta ahora, pero por supuesto que va a cambiar mi vida. En general, me gustó Ecuador, aprender sobre otras culturas es muy agradable.

gustosos en atender a los visitantes pero tienen algo muy presente y esto es que la comuna Las Tunas no se convierta en un destino como Montañita¹³, ya que no desean que exista mucho ruido, mucha contaminación y muchos impactos en la comunidad como ha generado el turismo en Montañita (Entrevista a C007, junio, 2012).

Participación comunitaria en el turismo

- Toma de conciencia y participación de la comunidad

Azuluna Ecolodge apoya varios proyectos comunitarios mediante la Fundación Reto Internacional que se encarga de realizar “programas de educación no-formal, permitiendo a nuestros participantes la inmersión en una nueva cultura” (Fundación Reto Internacional, 2012). Para cumplir con dicho objetivo, la fundación promueve la convivencia con una familia de acogida local, para conocer sus costumbres, su forma de vida y también fomentando trabajo voluntario para el desarrollo de las comunidades. Este programa se dirige a jóvenes de entre 19-25 años de edad.

El presidente de esta Fundación es el propietario de la hostería, el mismo que impulsa estos programas y trabaja conjuntamente con la Azuluna Ecolodge. El momento que llega el grupo de voluntarios al lugar, se hospedan en la hostería haciendo uso de sus instalaciones hasta que los coordinadores del proyecto asignen con qué familia de acogida va a pasar el visitante por un período de diez días.

Empezar este proyecto no fue fácil ya que la hostería surgió no como un negocio sino más bien como un centro en el cual pudieran llegar los voluntarios que participan en los programas. Conforme fueron pasando los años se construyeron más cabañas y de esta manera se comenzó a enfocar la hostería como un negocio recibiendo visitantes nacionales y extranjeros (Ponencia de E001, mayo, 2012).

Para que el proyecto que impulsa la fundación fuera aceptado entre los pobladores, se acudió a diferentes herramientas para la socialización del mismo, y una de ellas es el diagnóstico participativo de todos los actores sociales, lo que permitió identificar las necesidades y a través de esa identificación se fueron priorizando los

¹³ Montañita: Es un balneario localizado a 196 km de Guayaquil reconocido a nivel mundial por sus campeonatos de surf. Para alojarse al turista encontrará cabañas muy cerca a la playa además de una gran variedad bares y restaurantes.

trabajaos a hacer, con corresponsabilidad en donde todos los distintos actores de distintas maneras van a colaborar para dar solución a esos pequeños problemas (Ponencia de E001, mayo, 2012).

Y es así que por ejemplo nosotros [Azuluna Ecolodge], asociados con la Fundación Reto Internacional, hemos generado niveles de apoyo a la comunidad en donde si bien es cierto no buscamos apadrinar, no buscamos volver a un modelo que nos dimos cuenta en la economía que no beneficia a nadie que es el paternalismo puro. Nosotros sí apoyamos a través de distintos grupos de voluntarios que también se alojan en Azuluna, que se quedan en familias locales etc., y eso permite que hayamos podido construir una guardería, un aula en una escuelita, que se haya podido construir el bar de la escuelita el bar del colegio, se han hecho algunas cosas que definitivamente retribuyen a esa apertura de la comunidad, a ese interés de la comunidad de que si llegas, eres bienvenido (Ponencia de E001, mayo, 2012).

Conservación cultural

- La voluntad de proporcionar información sobre estilo de vida local

Como se señaló anteriormente, la hostería promueve programas comunitarios con Fundación Reto Internacional que ha logrado trabajar e incorporar a la comunidad desde hace veinte años. Relata el propietario que no fue una tarea fácil para que la comunidad se interese en el proyecto, y varias familias ya están incorporadas en esta red de turismo vivencial. Mediante estos programas los turistas y/o voluntarios conocen, viven y visitan las comunidades locales cercanas a la hostería.

De esta forma se promueve la información de cómo vive la gente en el área en el cual aprenden acerca de su vivienda, su alimentación y las actividades a las cuales se dedica la gente para vivir.

- Actitud de Azuluna Ecolodge para la promoción cultural

La empresa ha tenido una apertura significativa en cuanto a la promoción cultural. No sólo dan a conocer al turista acerca de los servicios que el alojamiento dispone para el cliente, sino que promueve el voluntariado dentro de las comunidades aledañas, como una forma de turismo vivencial. De esta manera, la empresa incentiva a que el turista se relacione con la gente local, que conozca sus forma de vivir, la alimentación que tienen, entre otros elementos.

Seguridad

- Seguridad en el establecimiento

En el sector donde se encuentra situada la hostería, se pueden observar, desde la carretera principal, una cadena de hosterías localizadas a la orilla del mar. Como menciona un trabajador de la hostería, los turistas llegan a Azuluna porque es un lugar tranquilo y alejado del ruido.

Además se ha evidenciado que este sector es sumamente tranquilo y rara vez ha habido problemas de delincuencia. A parte de esto, la hostería es miembro del grupo de hosterías que se encuentran en Las Tunas, las mismas que tienen una alarma comunitaria. Si existe algún problema, activan la alarma y la gente de la comunidad se une para resolver el problema.

Existe un proceso de registro en la recepción de las entradas y salidas de los turistas el mismo que brinda seguridad y evita percances que puedan afectar al visitante.

Sostenibilidad ambiental

Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas del establecimiento

- Diseño de las estructuras físicas que se ajusten a las directrices establecidas y temas culturales

La infraestructura de la hostería es una combinación de los materiales de construcción de la zona como es el bambú, madera y caña. Según comenta su propietario, han utilizado los materiales de la zona y también han logrado integrar los conocimientos locales dentro de su infraestructura. Han respetado el saber de la gente de la comunidad a la hora de cortar la caña, para la cubierta de las cabañas. El proceso de cortar la caña tiene que ser el adecuado ya que se necesita secarla un tiempo para poder ser usada. Es necesario tomar en cuenta aspectos como la salinidad para que la caña no se estropee y se utilice con buenos resultados.

Resulta indispensable otorgar una estética visual con respecto a las cabañas para que ya que también puede generar contaminación. Además ha incorporado el interés de

otras personas para la decoración de la hostería, por ejemplo, un empleado de la hostería apoyó con la pintura de los diseños que se muestran en las paredes del restaurante.

Gestión energética

- Medidas para el consumo de energía

En el trabajo de campo se pudo recopilar información acerca del uso de la energía y las medidas impartidas para reducir el consumo. Se pudo evidenciar que existe un sistema de focos ahorradores en todas las instalaciones de la hostería. El consumo de la electricidad es tomada en cuenta por los trabajadores para que sean ellos los que tomen medidas de control. Sin embargo, no existe un monitoreo para ver su eficacia.

Gestión del agua

- Medidas para el consumo de agua.

En la hostería se manifestó el control del consumo del agua por aparte de la administración. Cada cabaña tiene un boletín de información que solicita al visitante no desperdiciar el agua al momento de ducharse.

Además existe una política de la empresa acerca del cambio de las toallas de las habitaciones, informando que no serán cambiadas a no ser que el turista lo solicite.

Tratamiento de aguas residuales

- Sistema de tratamiento de aguas residuales

Como Las Tunas se encuentra ubicada en una zona rural, no dispone de todos los servicios básicos y lo que se ha hecho por iniciativa propia, ha sido un análisis de cómo construir un pozo séptico y que éste esté construido además con las normas técnicas. Se contrata cada cierto tiempo, según la ocupación de la hostería, a un tanquero que viene desde Jipijapa para evacuar y limpiar el pozo séptico.

Para el tratamiento de las aguas residuales que provienen de duchas, lavabos y del área de cocina, son asistidas por el sistema de trampas de grasa, el mismo que permite reusar esa agua para regar los jardines del establecimiento.

Se consume productos biodegradables que se lo adquiere a una familia en Manta y de esta manera también se genera una buena gestión del agua para ser reutilizada.

Reciclaje y Gestión de Residuos Sólidos

- Medidas tomadas para el reciclaje y gestión de residuos sólidos.

El establecimiento cuenta con la gestión de residuos sólidos mediante la clasificación de los desechos. En las instalaciones de la cocina se puede observar la separación de desechos orgánicos e inorgánicos. Los desechos orgánicos son colocados en una compostera y después son utilizados como abono para los espacios verdes de la hostería.

El resto de los desechos son colocados en basureros y luego puestos en fundas para ser recogidas por el recolector público del cantón Puerto López.

Análisis de los casos

Después de la presentación de las experiencias de los dos casos existen algunos elementos muy claros de analizar. Partiendo de la teoría, el proceso de la actividad turística en el Ecuador ha reflejado una trascendental incorporación de los mecanismos y estilos de desarrollo que se evidenció en el mundo en la década de los años 1950-1960. Con la historia que se ha mencionado anteriormente, se observa que primeramente, el turismo surge como una actividad alterna a cómo se iba ejerciendo el desarrollo dentro del país.

En esa época, es evidente que la actividad turística lo promovieron los gobiernos, abriendo las puertas a empresas privadas e incluyendo a la prensa como mecanismo fundamental al momento de posesionar el turismo como un nuevo sector económico como lo menciona Prieto (2011). Es en esta etapa se observa claramente lo que Sen (1998) explicó en sus escritos, y se puede constatar que en éste país se repitió la misma lógica con eje al desarrollo, acelerando la acumulación del capital de sectores claves.

En el siglo XXI, el Ecuador estaba experimentando el crecimiento del turismo. No obstante, en esta época se genera el debate acerca de la sostenibilidad del turismo entre los diversos actores, y en el país, al igual que a nivel mundial, se genera la

preocupación ambiental, reconociendo que el turismo produce impactos negativos en el medio ambiente y en la sociedad ya que a la naturaleza se comenzó a venderla con la promoción de Galápagos. La actividad turística se consolidó con la creación del Ministerio de Turismo, en la década del 2000, y de esta manera se comenzaron a establecer políticas para regular el sector. Con el lanzamiento del PLANDETUR 2020, se dio a conocer a la sociedad que el país quiso direccionarse hacia un turismo sostenible, promoviendo las certificaciones, como una herramienta voluntaria para gestionar la actividad. Con lo antes descrito, se observa que la gestión ambiental, criticada fuertemente por Escobar (1998) y Ramírez (2007), ya que incorpora a la naturaleza en términos instrumentales, como un recurso netamente mercantil y la sostenibilidad, se quedó solo un discurso que sigue latente en la actualidad.

El Ecuador ha promovido el turismo bajo esta lógica, al igual que las certificaciones. Como lineamientos para medir el turismo sostenible, varios estudios han acudido a los indicadores del turismo sostenible propuestos por la OMT y se destacan tres dimensiones necesarias que son la sostenibilidad económica, social y ambiental.

En el estudio de caso se ha comparado a Bellavista Cloud Forest Reserve, hostería certificada con *Smart Voyager*, Azuluna Ecolodge, hostería no certificada. Después de contrastar los dos casos es evidente destacar que en la cuestión de sostenibilidad económica, las dos responden a modelos similares, las dos tienen una gestión de ventas que se mantiene durante todo el año, generando de esta manera fuentes de ingreso para la empresa. Azuluna Ecolodge, al igual que Bellavista Cloud Forest Reserve, promocionan un turismo sostenible mediante su página web en la cual, en los dos casos, detallan que son iniciativas de un turismo sostenible.

El estudio de caso comparativo develó información oportuna con respecto al tema en estudio. Se realizó un estudio de caso con una metodología cualitativa siguiendo una matriz en las cuales se destacan varios indicadores del turismo sostenible. Fue interesante dialogar con los entrevistados ya que cada uno de ellos generó percepciones concernientes a la calidad del trabajo, a la satisfacción de los clientes, a la integración de la gente local en la actividad turística entre otros factores

Después del análisis realizado, se aclaran diferentes dudas con respecto a la certificación *Smart Voyager*. Esta certificación genera procesos ambientales

evidenciados en la práctica. Esta acción se lo demuestra en el reciclaje, el consumo de la energía y del agua, y el tratamiento de aguas residuales. Además se evidencio que en Bellavista (hostería certificada) se usa productos biodegradables.

Azuluna Ecolodge (hostería no certificada) refleja un interés por trabajar con la comunidad mediante su programa de voluntariado en el que integra a la población dentro de un programa de turismo vivencial.

Existe un página de internet llamada TripAdvisor® que es una website de viaje cuya función es permitir a los turistas de todo el mundo que organicen su viaje sugiriendo los distintos destinos por medio de las opiniones de los viajeros. Estos criterios varían desde el servicio del personal, paisaje del destino, la relación de costo-servicio, entre otros factores. Las dos hosterías se encuentran en esta página web como otro instrumento de marketing internacional.

Como otro elemento de márketing, Bellavista Cloud Forest Reserve especifica e informa a los visitante, que cuenta la certificación del turismo sostenible *Smart Voyager*, que describe su aporte al medio ambiente y a la comunidad. Por el otro lado, Azuluna promociona el turismo sostenible mediante una sección en su página web llamada “Azuluna Eco-lodge un modelo de gestión socio ambiental.... Un modelo de justicia social” cuya descripción encierra prácticas amigables con el medio ambiente y justicia social.

Como se mencionó en el capítulo I, es oportuno saber el grado de aceptación que tiene una certificación en el mercado. En cuanto *Smart Voyager*, existen 20 hoteles certificados a nivel del país. Esto refleja lo que Mahony (2007) menciona que existen pocos lugares certificados por razones ya que los empresarios expresan poca credibilidad a la hora de decidir si se invierta en éstas o no y los beneficios que existen si se certifican.

Uno de los argumentos planteados es que la ecoetiqueta puede incrementar las ventas ya que la gente se preocupa por adquirir paquetes turísticos que promocionen un turismo sostenible o ambientalmente responsable. En la hostería Bellavista se interrogó a dos turistas si es que tenían el conocimiento de estar en un establecimiento certificado

a lo cual respondieron de que no tenían conocimiento ni tampoco fueron familiarizados al mostrarles el logo de *Smart Voyager*.

Continuando con la comparación, existen ciertos puntos claves que se diferencian como es la generación de empleo. En Azuluna Ecolodge, 100% de su personal es gente de la zona. En la hostería Bellavista no se evidencia lo mismo, ya que solo una tercera parte de sus trabajadores son gente de la zona.

Por otro lado, la capacitación no está latente en ninguna de las hosterías, ya que el personal, en los dos casos, hace referencia que sería de gran interés si las empresas otorgaran capacitación.

Es importante saber la calidad de trabajo que existe. En Azuluna Ecolodge, el personal comentó que el horario es de ocho horas diarias de trabajo como la ley establece. Todos están asegurados al IESS, le pagan cumplidamente y tienen todos los beneficios de ley. Por su parte en la hostería Bellavista, el personal reconoció que también están asegurados al IESS, les pagan cumplidamente, sin embargo, el personal mostró su inconformidad con respecto a las horas extras que trabajan para el establecimiento, ya que no son remuneradas.

En cuanto a la dimensión sociocultural, las hosterías comparadas se encuentran en distintos sitios geográficos. Bellavista se encuentra a 7 kilómetros de las poblaciones más cercanas. Azuluna se encuentra dentro de una de las comunidades, teniendo la posibilidad de estar en contacto con la gente de la zona. Azuluna trabaja conjuntamente con una fundación para que voluntarios, de Canadá y de otras partes del mundo, vengan a visitar la hostería y también a participar en su programa de voluntariado. De esta forma la hostería promueve la cultura local y también involucra a la gente de la zona dentro de sus proyectos, haciéndoles partícipe de la actividad turística.

Por el otro lado a la hostería Bellavista, por estar alejados de las comunidades se le ha dificultado promover programas culturales con la gente local. Se han efectuado reuniones con los pobladores cercanos con el objetivo de promover programas de conservación ambiental. Además, la hostería, actualmente atraviesa por un período crítico ya que tuvieron una crisis económica, de la cual se están recuperando y por este motivo no se encuentra en condiciones necesarias para poder establecer proyectos con la

comunidad. No obstante, y como expuso uno de los moradores, sería muy interesante si Bellavista realiza proyectos comunitarios involucrando a las madres de familia en actividades que beneficien a la hostería y a ellas.

En el aspecto ambiental, las dos hosterías se manejan de forma semejante en cuestión del consumo de energía, agua, tratamiento de aguas residuales y promueven además el reciclaje y la clasificación de la basura.

Es necesario destacar que Bellavista es una hostería que promueve la conservación de la biodiversidad. Esto lo ha hecho con programas de educación ambiental a la gente local para que se integren en esta cuestión. Haciendo referencia a Mahony (2007), la mayoría de los establecimientos que se encuentran certificados siguen los ciertos estándares o ambientales y de esta manera es cómo refleja la hostería Bellavista por el hecho de promover la conservación ambiental y por manejar procedimientos de gestión ambiental.

Esto demuestra que las certificaciones responden más a las preocupaciones ambientales. Lo que evidencia es la necesidad de incorporar problemas sociales dentro de las certificaciones y crear indicadores medibles, ya que existen serias limitaciones debido a que no se pueden evaluar problemas que caen en la subjetividad como lo menciona Font (2002).

Con todo lo antes mencionado, es evidente que la hipótesis que se realizó al principio de este trabajo llega a comprobarse, ya que para adoptar un esquema de gestión turística sostenible no es necesario contar con una certificación. La certificación es un incentivo pero no es un determinante para la aplicación de un turismo responsable y sostenible. Se ha demostrado que Azuluna con Bellavista son dos casos semejantes en cuestión de su gestión, pero Bellavista tiene más parámetros ambientales que siguen debido a las normas de la certificadora, haciendo que esta certificación *Smart Voyager*, responda más hacia un interés ambiental, en el cual las dimensiones socioculturales, todavía no son promovidas más rigurosamente. Además el propietario se inclina hacia la conservación y la preservación ambiental lo cual es reflejado en la hostería.

Azuluna Ecolodge cuenta con parámetros ambientales, sin embargo no siguen un proceso como se lo evidenció en Bellavista. Sin embargo, lo que si se refleja es la

interacción con la comunidad con el programa de voluntariado de turismo vivencial. Cabe recalcar que el propietario de Azuluna Ecolodge es dueño de la fundación con la cual Azuluna trabaja conjuntamente, y de esta manera se puede observar el interés del propietario por promover programas con la comunidad.

Es necesario destacar que debemos ver al turismo como una actividad alternativa que puede diversificar la economía del país ya que es rentable, es decir que, al consumir menos recursos se puede ganar más y de esta manera pueden otras empresas animarse a aplicar un modelo alternativo de turismo.

Como conclusión, *Smart Voyager* es una certificación que no garantiza la sostenibilidad turística. Además, es importante la visión empresarial en cuestión de los establecimientos turísticos ya que con certificaciones o sin ellas, se puede lograr y conseguir el turismo sostenible.

Síntesis

Este capítulo se profundizó el estudio de caso comparativo, haciendo énfasis en las tres dimensiones de sostenibilidad y cómo éstas son aplicadas dentro de cada caso. Es pertinente destacar que en sí, los dos establecimientos tienen sus semejanzas en la gestión de su administración. Sin embargo, Bellavista Cloud Forest Reserve, presta atención y sigue parámetros ambientales que logran mejor manejo ambiental. Azuluna Ecolodge, por el contrario, se involucra con una fundación para sus trabajos con la comunidad aledaña, haciendo que los pobladores se hagan partícipes de la actividad turística. Cabe recalcar que la certificación del turismo sostenible es un incentivo que direcciona hacia un turismo sostenible pero no es un determinante de la actividad.

CONCLUSIONES

El resultado de la investigación es identificar el papel de las certificaciones del turismo sostenible en la actividad turística. Se ha visto que el turismo es un elemento dinamizador de la economía si bien, existen muchas falencias e impactos en las sociedades.

El tratar los temas de desarrollo, desarrollo sostenible y turismo sostenible, permitió aclarar los conceptos y por ende dio un mejor entendimiento a la actividad turística sostenible en contraposición al turismo convencional o de masas. Profundizar temas como son los indicadores del turismo sostenible generó un claro entendimiento de los objetivos a seguir al aplicar el modelo de turismo sostenible.

Las certificaciones de turismo son una herramienta que puede ayudar a regular la actividad turística. Sin embargo, la actividad turística es difícil de regular por diferentes motivos. Uno de estos se refiere a que la industria turística es muy diversa ya que combina otras actividades, y como consecuencia no todos los problemas ambientales son generados por causa del turismo y no todos los sectores pueden actuar conjuntamente para mitigar estos impactos.

El conceptualizar a las certificaciones del turismo sostenible ha logrado llevar a un mejor entendimiento de su rol no solo a nivel internacional sino que también a nivel nacional. *Smart Voyager* ha logrado insertarse en el mercado desde 1998, y ha tenido un reconocimiento a nivel mundial por promover mejores prácticas del turismo.

Sin embargo existen varias críticas que argumentan que las certificaciones del turismo sostenible no responden de una manera global a lo que es el turismo sostenible. Si bien es cierto, existen reglamentos que encierra el problema ambiental, sin embargo existe un vacío en cuanto a la dimensión sociocultural y debería hacer énfasis dentro de esta categoría con el fin de poder cumplir con los tres pilares la sostenibilidad (económica, ambiental y social).

Para el estudio de caso comparativo, se han seleccionado dos hosterías situadas en diferentes regiones geográficas. A pesar de esto, las dos hosterías pertenecen a

lugares con una alta biodiversidad en flora y fauna. Se eligió como variable de contraste que una tenga la certificación y otra no.

Dicho estudio develó que las certificaciones responden a procedimientos ambientales en el que el aspecto social no tuvo énfasis.

Un aspecto significativo que develó el estudio de caso es que los establecimientos turísticos van a reflejar los intereses del propietario. La hostería Bellavista tiende a inclinarse y preocuparse por la conservación de sus bosques ya que el propietario es una persona interesada por la protección ambiental.

Azuluna Ecolodge, refleja la preocupación por trabajar con la comunidad, ya que el propietario se ha encargado de promover programas conjuntos con la comunidad integrando a los pobladores. Es decir, debido a la falta de reglamentación del turismo sostenible en el Ecuador y la falta de efectividad y difusión de los mecanismos de incentivo como las certificaciones, el desarrollo de procesos sostenibles depende de las iniciativas particulares orientadas por motivaciones propias.

Además la promoción del turismo sostenible debe presentarse como una alternativa rentable y no sólo como una actividad altruista, aunque así lo sea. Producir más con menos recursos y generar una imagen respetable y confiable son dos de los grandes beneficios que deben presentarse a las empresas ejecutoras.

El Estado debe pasar instrumentos de promoción a instrumentos de regulación del turismo sostenible para superar estas iniciativas aisladas y convertir al turismo sostenible en un fenómeno masivo para que sus beneficios se reflejen. Además, el Estado debería proponer un tipo de certificación en el sector turístico, que sea mucho más accesible a la gente que quiera ser parte de una actividad consciente con el medio ambiente, respetando a las comunidades locales y dinamizando la actividad turística.

BIBLIOGRAFÍA

- Bien, Amos (2006). *Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*. Washington, DC: CESD.
- Blancas, Francisco, Mercedes González, Flor María Guerrero y Macarena Lozano (2010). “Indicadores Sintéticos del Turismo Sostenible: Una aplicación para los destinos turísticos de Andalucía”. *Revista RECT@*. Vol. 11: 85-118.
- Boullón, Roberto (1991). *El sistema turístico*. Argentina: Ediciones Turísticas.
- Bretón, Víctor (2005). “Las Organizaciones No Gubernamentales y la privatización del desarrollo rural en América Latina”. En *Neoliberalismo, ONGs y pueblos indígenas en América Latina*, Oscar Calavia, Juan Carlos Gimeno y María Eugenia Rodríguez (eds.). SEPHA: Madrid, pp. 53-80.
- Buckley, Ralf (2001). “Major issues in tourism ecolabelling”. En *Tourism ecolabelling: certification and promotion of sustainable management*. London: CABI Publishing, pp. 165-174.
- Bueno, Eduardo, María Paz, Salmador y Aníbal Reyes (2012). “Influencia de los instrumentos voluntarios en la publicación de información ambiental de los hoteles españoles”. *Harvard Deusto Business Research*. Vol. 1. No. 1. Pg. 37-51.
- Clarke, Jackie (2007). “A framework of approach to sustainable tourism”. *Journal of Sustainable Tourism*. Vol. 5, No. 3. Páginas 224–233.
- Corbetta, Piergiorgio (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Consejo Provincial de Pichincha (2012). “Parroquia Nanegalito”. Parroquias de la provincia de Pichincha. Consejo Provincial de Pichincha: Quito.
- Dachary, César y Stella Arnaiz (2002). *Globalización, Turismo y Sustentabilidad*. Universidad de Guadalajara: México.
- Escobar, Arturo (2007). *La invención del Tercer Mundo: Construcción y deconstrucción del desarrollo*. Caracas: Fundación Editorial El Perro y La Rana.
- Escobar, Arturo (1994). “El desarrollo sostenible: diálogo de discursos”. *Revista Foro Nacional por Colombia*. No. 23. P. 98.
- Esteva, Gustavo (1996). “Desarrollo”. En *Diccionario del desarrollo. Una guía del conocimiento como poder*, Wolfgang Sachs (ed.). Perú: PRATEC.
- Falconí, Luis (2012). “Certificaciones del Turismo Sostenible”. Ponencia presentada en II Congreso Internacional de Ética y Turismo, septiembre 11-13 en Quito, Ecuador.

- Finn, Mick, Martin Elliot-White, y Mike Walton (2000). *Tourism and leisure research methos. Data collection analysis and interpretation*. Harlow, Pearson Education Ltd.
- Font, Xavier (2002). *Critical Review of certification and accreditation in sustainable tourism governance*. Leeds: Leeds Metropolitan University.
- Forsyth, Timothy (1997). “Environmental Responsibility and Business Regulation: the case of sustainable tourism”. *The Geographical Journal*. Vol 163. No. 3. Pg. 270-280.
- Getino, Octavio (2002). *Turismo: entre el ocio y el negocio*. Ediciones Ciccus: Argentina.
- Gordon, Bertram (2002). “El turismo de masas: Un concepto problemático en la historia del siglo XX”. *Historia Contemporánea*. Vol. 25. Pg. 125-156.
- Gudynas, Eduardo (2003). *Ecología, Economía y Ética del Desarrollo Sostenible*. Quito: Abya-Yala.
- Guimaraes, Roberto (2003). “La ética de la sustentabilidad y la formulación de políticas de desarrollo”. En *Ecología Política, naturaleza, sociedad y utopía*, Héctor Alimonda (Comp.). Buenos Aires: CLACSO.
- Hardy, Anne, Robert Beeton y Leonie Pearson (2002). “Sustainable tourism: an overview of the concept and its position in relation to conceptualizations of tourism”. *Journal of Sustainable Tourism*. Vol. 10, No. 6:475–496.
- Honey, Martha y Abigail Rome (2001). *Protecting paradise: certification programs for sustainable tourism and ecotourism*. Washington: Institute for Policy Studies.
- Idelhadj, Abdelouhab, Manuel Rivera y Luis Rodriguez (2012). “Turismo responsable, espacios rurales y naturales y cooperación para el desarrollo: a propósito de la Declaración de Tetuán-Marruecos.” *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 10. No. 5: 651-664.
- Jervis, Nigel, Clare Weeden, y Natasha Simcock (2010). “The benefits and challenges of sustainable tourism certification: A case study of the Green Tourism Business Scheme in the West of England”. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. Vol. 17. 83-93.
- Jiménez, Blanca y María Belén Luna (2003). “Proyecto de factibilidad para la construcción de cabañas ecológicas en la parroquia de Nanegalito – Provincia de Pichincha.” Disertación para la obtención del título de ingeniería en administración turística. Universidad Tecnológica Equinoccial.

- Jorge, Saggiante (2012). “Certificaciones del Turismo Sostenible”. Ponencia presentada en II Congreso Internacional de Ética y Turismo, septiembre 11-13 en Quito, Ecuador.
- Lansing, Paul y Paul Devries (2007). “Sustainable Tourism: Ethical Alternative or Marketing Ploy?” *Journal of Business Ethics* Vol. 72:77–85.
- Leff, Enrique (1996). “La insoportable levedad de la globalización: la capitalización de la naturaleza y las estrategias fatales de la sustentabilidad”, *Revista Universidad de Guadalajara*, No. 6, Guadalajara, México, 1996, p. 21-27.
- Leff, Enrique (1998). *Saber Ambiental: Sustentabilidad, racionalidad, complejidad, poder*. México: Siglo XXI y PNUMA.
- Liu, Zhenhua (2003). “Sustainable Tourism Development: A Critique”. *Journal of Sustainable Tourism*. Vol. 11 No.6, pg 459–475.
- Luches, Dan y Mónica Vidoni (2004). “Alternative forms of occupation and continuous educational training in Agriculture”. *Marketing del Turismo Rural*. No. 04:3-19.
- Mahony, Karin (2007). “Certification in South African Tourism”. *Development Southern Africa*. Vol. 24, No. 3: 393-408.
- Martín Mateo, Ramón (1977). *Manual de Derecho Ambiental*. Madrid: Ed. Instituto de Estudios de Administración Local.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador (2009). “Incorporación de Subsistemas de Áreas Protegidas Privadas, Comunitarias, Indígenas y Afroecuatorianas y de Gobiernos Seccionales al Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Informe Final de Consultoría”. Programa GESOREN-GTZ. Quito.
- Montes de Oca, Stacey Carolina (2001). “Historia del turismo en el Ecuador: de la crónica del viaje al turismo como actividad económica”. Disertación previa a la obtención de Licenciatura en Turismo, Universidad Católica del Ecuador.
- Moreno, Juan Carlos, Esteban Pérez, y Pablo Ruiz (2004), “El Consenso de Washington: Aciertos, yerros y omisiones”. *Perfiles Latinoamericanos*. No. 025: 149-168.
- Naranjo, Plutarco (2005). “La revolución Juliana y el gobierno de Ayora”. *Cuaderno de Divulgación Cívica*. No.22: 10-38.
- Ocampo, José Antonio (1999). *Políticas e instituciones para el desarrollo en América Latina y el Caribe*. Santiago: Ediciones CEPAL.
- Organización Mundial de Turismo (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía Práctica*. Madrid.

- Pérez de las Heras, Mónica (2004). *Manual de Turismo Sostenible*. Mundi-Prensa: Madrid.
- Picas, Joan (2001). “El papel de las Organizaciones No Gubernamentales y la crisis del desarrollo. Una crítica antropológica a las formas de cooperación”. Disertación Doctoral, Universidad de Barcelona.
- Prats, Joan (2010). “La construcción histórica de la idea de desarrollo”. *Publicaciones de Gobernabilidad*. No. 34: 1-6.
- Prieto, Mercedes (2011). “Los estudios sobre turismo en Ecuador”. En *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*, Mercedes Prieto (coord.) Quito: FLACSO - Sede Ecuador.
- Quiroga, Rayén (2002). “Información y participación en el desarrollo de la sustentabilidad en América Latina”. En *La transición hacia el desarrollo sustentable. Perspectivas de América Latina y el Caribe*, Enrique Leff (comp.). UAM Y PNUD: México.
- Ramírez, Manuel Blanco (1992). *Teoría General del Turismo*. México.
- Ramírez, Omar (2007). “El espejo invertido de la realidad: del discurso del desarrollo a la apología de la gestión ambiental”. *Avá Revista de Antropología*, No. 10: 66-77.
- Rojas, Humberto (2009). “Entre lo ideal y lo real, ¿los cambios en los enfoques propuestos de turismo rural sostenible desde la organización de las Naciones Unidas contribuirían al desarrollo rural territorial?”. *Cuadernos para el Desarrollo Rural*. No. 62: 145-17.
- Sachs, Wolfgang (1999). *Planet Dialectics-Explorations in Environment & Development*. Londres: Zed Books.
- Salcedo, María Patricia (2007). “Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global”. *Revista del Centro de Investigación Universidad La Salle*. Vol 7. Número 27: pp. 77-91.
- Sánchez, Darío, Laura Jiménez, Delia Carbajal y Mercedes Acosta (2007). “La calidad, su gestión estratégica y sus indicadores en turismo. Hacia una aproximación teórica”. *Contribuciones Científicas*. N° 68, pp. 395 – 406. Buenos Aires, GAEA.
- Sen, Amartya (1998). “Las teorías del desarrollo a principios del siglo XXI”. En *El desarrollo económico y social en los umbrales del siglo XXI*, Louis Emmerii y Jose Núñez (comp.). Banco Interamericano de Desarrollo: Washington D.C.
- Tipán, Franklin (2007). “Propuesta para el mejoramiento de los servicios turísticos de Bellavista Cloud Forest Reserve con el propósito de obtener la certificación de turismo sostenible Smart Voyager”. Disertación para la obtención del título de ingeniero en administración turística. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Tzachtentke, Nadia, David Kirk y Paul Lynch (2007). “Going green: Decisional factors in small hospitality operators”. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 27, p. 126-133.

Van Dam, Chris (2002). “La Economía de la Certificación Forestal: ¿desarrollo sostenible para quién?” Ponencia a ser presentada en Congreso Iberoamericano de Desarrollo y Medio Ambiente “Desafíos locales ante la globalización”, noviembre 8-9 Quito, Ecuador.

Veintimilla, Cinthy (2011). “Diagnóstico situacional del espacio turístico y territorial del Cantón Puerto López”. Puerto López.

Yuvi, Christian (2008). “Plan de negocios para la creación de una agencia de viajes”. Disertación pregrado ingeniería empresarial, Universidad Politécnica Nacional.

Páginas WEB

Audubon (2012). “History of the Christmas Bird Count”. Disponible en <http://birds.audubon.org/history-christmas-bird-count>, visitado diciembre 20 2012).

Bellavista Cloud Forest Reserve (2012). “Avistamiento de aves en Bellavista y el noroccidente”. Disponible en http://www.bellavistacloudforest.com/espaniol/birding_bellavista.php, visitado julio 24 2012).

Conservación y Desarrollo Certified (2012). “Turismo”. Disponible en <http://www.smartvoyagercertified.com/turismo.html>, visitado marzo 14 2012.

Conservación y Desarrollo Certified (2012). “Quienes Somos”. Disponible en <http://www.smartvoyagercertified.com/turismo.html>, visitado marzo 14 2012.

Gascón, Jordi (2006). “Certificar el Turismo Solidario. ¿Cómo? ¿Por quién? Pero sobre todo, ¿para qué?” Disponible en http://www.nativas.org/documentos/certificacion_no.pdf, visitado en julio 04 2011.

Ministerio de Turismo del Ecuador (2007). “Plandetur 2020: El norte del turismo.” Disponible en http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=471:plandetur-2020-fija-el-norte-del-turismo-en-el-ecuador-&catid=97:archivos-007&Itemid=154, visitado noviembre 6 2011.

Ministerio de Turismo (2012). “El ministerio: Valores, Misión, Visión”. Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/el-ministerio/valores-mision-vision-2>, visitado agosto 13 2012.

Organización Mundial de Turismo (2006). “Introducción al turismo”. Disponible en <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT.pdf>, visitado en junio 14 2011.

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente-Organización Mundial del Turismo (2006). “Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos”. Disponible en <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0884xPA-TourismPolicyES.pdf>, visitado en marzo 23 2012.

Red de Certificación del Turismo Sostenible de las Américas (2012). “Sobre la Red”. Disponible en http://www.certificationnetwork.org/index_es.html, visitado en febrero 23 2012.

Vega, Silvia (2007). “Pensando Indicadores de Turismo Sostenible para el Plandetur-Ecuador”. Disponible en http://www.gstalliance.net/ecuador/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=43&Itemid=207, visitado en febrero 7 2012.

www.siise.gob.ec

DOCUMENTOS

Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador. 2007.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013.

Boletín de Estadísticas Turísticas 2005 – 2009. 2011.

Normas Smart Voyager Tierra 2010. 2010.

Informe de Brundtland. 1987.

Carta del Turismo Sostenible. 1995.

Código Ético Mundial para el Turismo. 2001.

ENTREVISTAS

FECHA	LUGAR	CARGO	CÓDIGO
25 junio 2012	Bellavista Cloud Forest Reserve	Administrador de la hostería Bellavista Cloud Forest Reserve	A001
25 junio 2012	Bellavista Cloud Forest Reserve	Personal del área de cocina de la hostería Bellavista Cloud Forest Reserve	T001
25 junio 2012	Bellavista Cloud Forest Reserve	Guía de turismo y personal de servicios de la hostería Bellavista Cloud Forest Reserve y residente de la comunidad de Santa Rosa de Mindo	T002
25 junio 2012	Bellavista Cloud Forest Reserve	Personal de servicios de la hostería Bellavista Cloud Forest Reserve	T003
25 junio 2012	Bellavista Cloud Forest Reserve	Turista en la hostería Bellavista Cloud Forest Reserve	TUR001
25 junio 2012	Bellavista Cloud Forest Reserve	Turista en la hostería Bellavista Cloud Forest Reserve	TUR002
09 julio 2012	Comunidad Tandayapa	Presidente de Tandayapa	C001
09 julio 2012	Comunidad Tandayapa	Residente de la Comunidad de Tandayapa	C002
09 julio 2012	Comunidad Tandayapa	Residente de la Comunidad de Tandayapa	C003
11 junio 2012	Azuluna Ecolodge	Administrador de la hostería Azuluna Ecolodge	A002
13 junio 2012	Azuluna Ecolodge	Personal de cocina de la hostería Azuluna Ecolodge	T004
13 junio 2012	Azuluna Ecolodge	Personal de servicios y jardinería de la hostería Azuluna Ecolodge	T005
12 junio 2012	Azuluna Ecolodge	Turista en la hostería Azuluna Ecolodge	TUR003
12 junio 2012	Azuluna Ecolodge	Turista en la hostería Azuluna Ecolodge	TUR004
13 junio 2012	Comuna Las Tunas	Líder de la comuna Las Tunas	C004
13 junio 2012	Comuna Puerto Rico	Residente comunidad Puerto Rico	C005

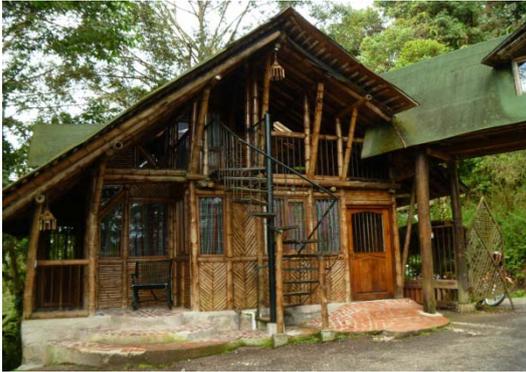
13 junio 2012	Comuna Puerto Rico	Residente comunidad Puerto Rico	C006
13 junio 2012	Comuna Las Tunas	Residente comunidad Las Tunas	C007
23 mayo 2012	Quito, Pichincha	Propietario de la Hostería Azuluna	E001
22 mayo 2012	Quito, Pichincha	Smart Voyager	E 002

ANEXOS

Fotos salidas de campo

Bellavista Cloud Forest Reserve

Fotos tomadas por: Paola Villalba, 2012



Cabaña en Bellavista



Observación de aves



Compostera



Baño privado de una las cabañas



Restaurante y cabaña



Área de cocina

Azuluna Ecolodge

Fotos tomadas por: Erika Schweizer, 2012



Restaurante de la hostería



Área de cocina



Baño de una de las cabañas



Clasificación de residuos sólidos



Vista de la hostería



Hamacas