



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

# **ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

## **TESIS DE GRADO**

**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE BUENAS  
PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE;  
DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL EN EL BAR  
RESTAURANTE “CHOZA EL MIRADOR”, BARRIO  
REGOCIJO, CIUDAD ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

### **AUTORA**

**LÍDICE ELAINE LITARDO VALENCIA**

### **ASESOR**

**MGT. JOSÉ DONOSO VARGAS**

Esmeraldas – julio, 2018

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS.

---

Presidente del Tribunal de Graduación:  
Lcda. Alexandra Márquez Figueroa

---

Lector 1 Lcda. Alexandra Márquez Figueroa

---

Lector 2 Mgt. Isabel Maldonado Román

---

Coordinador de Escuela Mgt. José Donoso Vargas

---

Director de Tesis Mgt. José Donoso Vargas

Esmeraldas.....del 2018

## **AUTORÍA**

Yo, **Lídice Elaine Litardo Valencia**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 0850041849, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información y realizando las debidas citas correspondientes.

---

Lídice Elaine Litardo Valencia

CI: 0850041849

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis

Eternamente a Dios.

Por darme vida, fuerza, sabiduría e inteligencia necesaria para llegar a esta importante etapa de mi vida.

Especialmente a mi padre.

Por ser mi pilar fundamental en la vida, por su gran amor incondicional que siempre nos regala, por convertirse en ejemplo de padre y hombre trabajador, responsable, y perseverante para que a su familia no le falte nada.

Grandemente a mi madre.

Por ser mi apoyo en todo momento y ser el ejemplo de mujer sabia, emprendedora e inteligente que logra todo lo que se propone para ofrecernos lo mejor día a día.

## AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi eterna gratitud principalmente a Dios, familiares y personas especiales por ser parte de este sueño anhelado y hacer posible el feliz término de mi Tesis de Grado:

A mi Dios, el ser todopoderoso, por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

El mayor agradecimiento a mis bellos padres, la Sra. Lídice Valencia Soto y el Sr. Luis Litardo Chalén, por ser mis grandes motivadores en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Doy gracias a Dios una vez más, por permitirme disfrutar cada momento de mi vida al lado de mis padres, por haberme forjado como la mujer que soy en la actualidad, pues muchos de mis logros se los dedico a ustedes. El camino continúa y tengo la certeza de que me apoyarán siempre y yo seguiré formándome y luchando para ofrecerles lo mejor a ustedes, porque se lo merecen, por todo el apoyo y esfuerzos puestos en mi hermano y en mí.

Mis más sinceros agradecimientos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por haberme dado la oportunidad de formarme y lograr ser una gran profesional comprometida para trabajar por el desarrollo de mi provincia y país.

Agradezco eternamente a la Escuela de Hotelería y Turismo y a su equipo de docentes en especial a la Mg. Isabel Maldonado Román, por entregar todos sus conocimientos a lo largo del desarrollo de este proyecto, logrando aclarar mis dudas para poder culminar mi investigación, y a mi asesor de tesis el Mg. José Donoso Vargas, que estuvo presto para hacerme comprender el proceso investigativo de mi tesis.

A todas las personas cercanas por su grato apoyo y cariño

MUCHAS GRACIAS

*Elaine Litardo Valencia*

# Índice

	<b>Pág.</b>
Páginas Preliminares	
Aprobación del Tribunal.....	ii
Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Lista de ilustraciones .....	vii
Lista de tablas .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
Capítulo I Marco teórico .....	9
1.1. Bases teórico - científicas.....	9
1.1.1. Turismo Sostenible.....	10
1.1.1.1. Dimensiones del Turismo Sostenible.....	11
1.1.2. Dimensión Socio-Cultural.....	12
1.1.3. Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.....	14
1.1.3.1. Manuales de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.....	15
1.2. Antecedentes.....	17
1.3. Marco legal.....	22
Capítulo II Materiales y métodos.....	25
Capítulo III Resultados .....	29
Capítulo IV Discusión.....	42
Capítulo V Conclusiones.....	50
Capítulo VI Recomendaciones.....	51
Referencias bibliográficas.....	53
Anexos.....	57

## Lista de ilustraciones

	<b>Pág.</b>
Figura 1	Comunicación a la comunidad de las políticas sobre la sostenibilidad socio-cultural..... 32
Figura 2	Aplicación de entrevistas y encuestas a la comunidad para conocer las opiniones que tienen sobre la instalación y turismo en general..... 33
Figura 3	Integración con la comunidad para tratar temas de desarrollo sostenible..... 33
Figura 4	Prestación de la instalación a la comunidad para organizar reuniones con la finalidad de apoyar procesos sostenibles..... 34
Figura 5	Exposición a la comunidad sobre la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo..... 34
Figura 6	Motivación a la comunidad a trabajar en el Bar Restaurante Choza el Mirador..... 35
Figura 7	Respeto a las disposiciones legales que busca erradicar el trabajo infantil..... 35
Figura 8	Apoyo al rescate de las culturas locales para aprovecharlo como atractivo turístico..... 36
Figura 9	Organización de guías de eventos sociales, deportivos y culturales de la comunidad y la empresa..... 36
Figura 10	Invitación a los colaboradores y clientes a participar de los eventos programados en conjunto con la comunidad..... 37
Figura 11	Formación de grupos de trabajo con la comunidad para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona..... 37
Figura 12	Incorporación de platos tradicionales en la oferta gastronómica..... 38
Figura 13	Información del valor nutricional e importancia cultural que tienen los platos típicos ofertados..... 38
Figura 14	Promoción de actividades culturales en conjunto con la comunidad con la finalidad de fomentar la participación y aprendizaje en los turistas..... 39
Figura 15	Asesoramiento sobre los rasgos culturales e histórico de la localidad..... 39
Figura 16	Contribución de información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales..... 40
Figura 17	Incorporación de materiales propios de la zona en la decoración de la instalación Choza el Mirador..... 40
Figura 18	Apoyo en la venta de productos artesanales realizados por personas de la comunidad..... 41

## Lista de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la variable Buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible.....	26



## **Resumen**

Esta investigación de tipo aplicada – descriptiva se llevó a cabo en el barrio Regocijo de la ciudad de Esmeraldas, empleando el método analítico – sintético. Se apoyó bajo la metodología y contenido del Manual de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance, una organización que trabaja por el cuidado y conservación de la biodiversidad y medios de vida sostenibles. Con el fin de dar respuesta a la siguiente pregunta científica: ¿El Bar Restaurante “Choza el Mirador” aplica correctamente las buenas prácticas para turismo sostenible en la dimensión socio-cultural?, por lo que se formuló como objetivo: analizar la aplicación de las buenas prácticas para turismo sostenible en la dimensión socio-cultural. Para lograr el cumplimiento del mismo, se emplearon como técnicas: la entrevista estructurada, con una guía de preguntas aplicada a los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador” y para poder comparar y corroborar la información obtenida en la entrevista, también se realizaron encuestas, con un cuestionario dirigido a la comunidad del barrio Regocijo. Se obtiene como resultado un elevado cumplimiento de las buenas prácticas socio-culturales según las versiones emitidas por parte de los dueños del emprendimiento turístico Bar Restaurante “Choza el Mirador”. Frente a los resultados vertidos por parte de la comunidad, de que la aplicación de las mismas es irregular y no es sistemática, fallando los propietarios del local en el cumplimiento total de las buenas prácticas para turismo sostenible en la dimensión socio-cultural.

**Palabras claves:** Buenas prácticas, Turismo sostenible, Dimensión socio-cultural

## **Abstract**

This applied - descriptive type research was carried out in the Regocijo neighborhood of the city of Esmeraldas, using the analytical - synthetic method. It was supported by the methodology and content of the Manual of good practices for sustainable tourism of the Rainforest Alliance, an organization that works for the care and conservation of biodiversity and sustainable livelihoods. In order to respond to the following scientific question: Does the Restaurant Bar "Choza el Mirador" correctly apply good practices for sustainable tourism in the socio-cultural dimension?, so it was formulated as an objective: to analyze the application of good practices for sustainable tourism in the socio-cultural dimension. To achieve compliance, the following were used as techniques: the structured interview, with a guide of questions applied to the owners of the "Choza el Mirador" Restaurant Bar, and in order to compare and corroborate the information obtained in the interview, surveys were also carried out, with a questionnaire addressed to the community of the Regocijo neighborhood. The result is a high degree of compliance with good socio-cultural practices according to the versions issued by the owners of the tourism enterprise Bar Restaurant "Choza el Mirador". Faced with the results discharged by the community, that the application of the same is irregular and is not systematic, failing the owners of the premises in full compliance with good practices for sustainable tourism in the socio-cultural dimension.

**Keywords:** Good practices, Sustainable tourism, Socio-cultural dimension

## **Introducción**

La Organización Mundial del Turismo – OMT (2012), en su artículo Turismo y sostenibilidad, señala que, dada la importancia del turismo en la economía mundial, el sector tiene la responsabilidad de asumir el liderazgo en el camino hacia el desarrollo sostenible, puesto que el turismo depende necesariamente de los recursos naturales y culturales (párr.3)

La correcta práctica del turismo sostenible en los destinos turísticos debe motivar a los emprendedores turísticos a ofrecer sus instalaciones con todo el confort necesario para recibir a los turistas que están ansiosos por vivir experiencias y aventuras inolvidables. Además, las personas locales deben participar de manera que puedan provocar interés en los visitantes por aprender, cuidar y respetar los espacios naturales y culturales.

Las prácticas sostenibles componen aquellas herramientas que ayudan a mejorar el desempeño de las empresas, permitiendo corregir fallas en el desarrollo de sus actividades, trabajando bajo estándares de calidad dispuestos en diversos manuales sobre el turismo sostenible que sirven de apoyo a los empresarios para poner en práctica todos los lineamientos establecidos y por medio de estos, garantizar un excelente servicio a los consumidores, satisfacer sus necesidades, adaptando mejora continua para la organización y provocando la debida aceptación por las comunidades anfitrionas. Así lo confirma la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica-SNV, de la organización Rainforest Alliance y Counterpart International (2010)

Para que el turismo sea verdaderamente sostenible, todos los involucrados deben participar constantemente y se debe contar con un liderazgo firme que facilite la colaboración amplia y el logro de consensos. El turismo sostenible es dinámico y requiere que continuamente se evalúen sus impactos y beneficios potenciales para implementar las medidas que resulten necesarias.

Una de las condiciones más importantes del turismo sostenible, es que debe generar un alto grado de satisfacción para los turistas, brindándoles una experiencia significativa. Para dar coherencia a todas las acciones, el

turismo sostenible debe ayudar también a fomentar prácticas sostenibles en los turistas (p.6)

Según el texto Manual del turismo sostenible (2004) citado por Espinoza (2013, p.14) menciona 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, respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad: económico, social y ambiental.

En la actualidad el turismo sostenible se ha convertido en un pilar muy importante y beneficioso para las empresas turísticas con ganas de mejorar sus servicios y productividad, brindar ambientes de calidad y calidez a sus clientes. De tal manera que adopten continuamente prácticas sostenibles para corregir diversos desaciertos, perfeccionar las relaciones con el personal, la población local y fidelizar la clientela que permitirá aumentar la rentabilidad económica de la organización.

La meta principal de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible es permitir que los establecimientos logren cumplir con las exigencias de los turistas, ofrecer productos y servicios de calidad, brindar instalaciones adecuadas al entorno donde están ubicados para no afectar las áreas cercanas. Esta modalidad conduce a la buena gestión de todos los recursos que poseen las empresas, de tal forma que todos obtengan beneficios en los ámbitos; económico, socio-cultural y ambiental.

El pilar socio-cultural es de gran importancia dentro de un producto turístico. Según Pérez, (2004) citado por Moreno, M. (2013, p.9), la dimensión socio-cultural “debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar”. Esto demuestra que, desarrollar este ámbito motiva a las comunidades locales a fomentar la participación activa de los turistas de manera equitativa sin distinción de género, edad y capacidades. De esta forma se consigue que los actores principales del turismo trabajen por la conservación de su cultura para transmitir a los visitantes el deseo de respeto por las costumbres y tradiciones propias de un lugar.

El manual Circuito turístico nororiental del Perú (CTN) de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios (2007) menciona que el objetivo principal de la dimensión socio-cultural es:

Garantizar la equidad social a largo plazo, maximizando los beneficios socio-culturales del turismo en la comunidad local, implicándola en la planificación y toma de decisiones del desarrollo del turismo en su entorno y respetando su patrimonio histórico, autenticidad cultural, tradiciones y particularidades (p.52)

Socioculturalmente, el turismo sostenible debe ser una actividad responsable que incluya la participación activa y directa de las empresas, los proveedores, los habitantes locales, las autoridades y los turistas, quienes viajan con altas expectativas de conocer y disfrutar de los atractivos turísticos. Este trabajo en equipo debe generar buenas relaciones que garanticen servicios y productos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. El turismo muchas veces es una actividad favorable, pero también en ocasiones puede llegar a ser perjudicial, ya sea por la falta de atención de las autoridades y dueños de establecimientos, como también la irresponsabilidad de las personas que se trasladan y no toman conciencia del cuidado y respeto que deben aportar al atractivo turístico. Conociendo la realidad de las consecuencias provocadas por el mal uso de los recursos naturales y culturales, algunos organismos nacionales e internacionales se han interesado en la contribución del cambio de las prácticas comunes por prácticas sostenibles.

Lorenzo, M. (2013) menciona que, en la actualidad, una de las principales potencias mundiales referente a la industria turística, es España. Liderando en el ranking europeo con 38 espacios protegidos con acreditaciones CETS (Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos), una iniciativa de la Federación EUROPARC que tiene como objetivo promover la colaboración entre los gestores de los espacios naturales protegidos y las empresas, para desarrollar prácticas sostenibles que mejoren la actividad turística.

En este país se lleva a cabo planes estratégicos de turismo sostenible, mediante su implantación, lo que se busca es promocionar una demanda sostenida del turismo, ser competitivo, y la preocupación por temas medio ambientales para mejorar el desarrollo de los distintos destinos turísticos. En España, la comunidad de Andalucía registra un total de 20 espacios naturales certificados por la Unión Europea, y es la región española que ofrece una mayor oferta para disfrutar del turismo ecológico. Dentro de esta comunidad se encuentra Jaén, siendo señalada como la región española con un turismo rural más sostenible según un estudio llevado a cabo por la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla (2012).

Castilla y León ocupan la segunda posición en el ranking con cinco espacios naturales certificados, y en el norte de España, destaca Asturias, que cuenta con dos espacios naturales certificados por la UE: el Parque Natural de Somiedo y el Parque Natural de Redes. Este país ofrece diferentes iniciativas para promover el turismo sostenible, por ejemplo, se realizan actividades como la feria Fitur 2013, donde se produjo el lanzamiento de Travelife, que es el sistema de gestión para la sostenibilidad de agencias de viajes y operadores turísticos más extendidos de Europa. Esta iniciativa fue destinada a las compañías turísticas preocupadas por la sostenibilidad, para ayudar a aumentar la calidad medioambiental de los destinos, así como la calidad de vida de las poblaciones locales.

González, D. (2014) hace referencia clara sobre la sostenibilidad en Costa Rica e indica que actualmente en América Latina un ejemplo muy claro de turismo responsable y sostenible es el país de Costa Rica, donde existen aproximadamente 308 empresas turísticas con el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), divididas en empresas de hospedaje, rentadoras de autos, agencias tour operadoras y parques temáticos. Obtener la certificación de sostenibilidad turística, va más allá de acatar con las responsabilidades tributarias y sociales, las empresas están en el deber de cumplir con las buenas prácticas, usando materiales y productos compatibles con el ambiente, ahorro energético, manejo responsable del agua, velar por la calidad de vida de los colaboradores y contribuir al desarrollo de las comunidades.

Hoy en día, las empresas comprometidas con la sostenibilidad promueven una verdadera distribución de la riqueza; por ejemplo, al turista se le motiva a visitar todos los atractivos de la zona, con la contratación de micros y pequeñas empresas que generalmente tienen una oferta muy amplia en las diferentes regiones del país. Este es el dólar más democrático del mundo, porque termina en el copero, el taxista, el parque nacional, el guía local, el restaurante y beneficia desde el pequeño, mediano agricultor, junto a la ferretería, supermercado, hasta los bancos locales y demás que se convierten en proveedores.

Según la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T, 2001) citada por Revista DELOS: Desarrollo Local Sostenible (2015, párr. 51), hace más de dos décadas en el Ecuador, al igual que en otros países de la región, se desarrolla un modelo de gestión del turismo a la que se ha denominado Turismo Comunitario, entendido como:

Un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa

participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística.

El Ecuador tiene potencialidades y una posición privilegiada para desarrollar el turismo sostenible. Su gobierno enfoca varios programas para fortalecer este tipo de turismo que busca convertirse en un instrumento efectivo para combatir la pobreza. El elemento central es la sostenibilidad, que busca consolidar varios aspectos dentro de los que podemos mencionar: la competitividad, gobernabilidad, la distribución equitativa de los recursos existentes, el fortalecimiento de la inversión privada, el valor agregado y el mejoramiento de las modalidades turísticas que existen en el país.

Coquinche, H. (2014) refiere que el turismo comunitario en Ecuador reside en los factores extra-turismo, que no son otros que la vitalidad de las culturas ancestrales, asentadas en espacios de enorme diversidad natural, con idiomas, visiones, sociedades y conocimientos diferentes que colocan parte de todo ello en la llamada “industria de experiencias” (p. 21-22)

Actualmente en Ecuador muchos pueblos han optado por dedicarse al turismo comunitario, aprovechando la biodiversidad de los espacios y el apoyo que ofrecen las entidades del Estado ecuatoriano que les permite desarrollar actividades sostenibles para la conservación del medio ambiente, uniéndose de forma equitativa para generar empleos e ingresos a sus comunidades. Esta modalidad les permite preservar las costumbres y tradiciones de las diferentes culturas representativas del país, compartiendo conocimientos e historias con los visitantes que se dirigen a estos lugares para aprender de sus vidas y prácticas ancestrales.

De momento la provincia de Esmeraldas carece de orden y planificación sobre las buenas prácticas para turismo sostenible, debido a la falta de organización por parte de autoridades y emprendedores, que en ocasiones imponen políticas en beneficio de ellos y no son conscientes del daño que pueden ocasionar principalmente al destino turístico, empresas, comunidades y consumidores. También se conoce que las principales autoridades han dejado de lado las constantes visitas y capacitaciones referente a este tema, por lo que las instalaciones solo se han enfocado en beneficiarse económicamente, ocasionando falta de calidad en los productos, servicios y el total deterioro del patrimonio natural y cultural de la provincia.

En igual condición se encuentra la ciudad de Esmeraldas, no se da paso a las buenas prácticas para ofrecer un turismo sostenible, siendo un tema olvidado por parte de muchos

empresarios turísticos y en especial de la población local. Constantemente se han evidenciado daños en las obras públicas que realizan las autoridades para dar realce a la ciudad, provocado por la falta de cultura y conciencia de los habitantes. Tampoco existe control en los precios, educación ambiental y contratación de personal capacitado. La mayoría de las empresas turísticas integran a personas empíricas sin la adecuada formación que les permita atender a los clientes de forma correcta.

Al norte de la ciudad de Esmeraldas se encuentra el barrio Regocijo, muy conocido por los esmeraldeños por sus dos miradores, donde se puede apreciar el esplendor del inmenso mar que conforma el Océano Pacífico. Dentro de este sector se han establecido diferentes negocios, pero por falta de conocimiento, constancia y apoyo han llegado a fracasar. Lo que no ha ocurrido con el popular y muy conocido emprendimiento turístico llamado Bar Restaurante “Choza el Mirador”, ubicado en el mirador del barrio Regocijo, parte alta de la playa Las Palmas.

Los dueños de esta pequeña empresa turística se interesan por mejorar la imagen de la instalación y los servicios que ofrecen para lograr satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes que cada vez aumentan. Siempre están preocupados por la decoración del local, integrando materiales propios de la zona, que no lleguen a afectar al medio natural donde están ubicados.

Los principales problemas que atraviesan como empresa es la falta de apoyo por parte de las autoridades y de los habitantes del barrio, pues, se ha podido constatar la falta de comunicación que existe por parte de la comunidad hacia la instalación debido al desagrado y múltiples desacuerdos en el sector.

Teniendo en cuenta la problemática por la que atraviesa el emprendimiento Bar Restaurante “Choza el Mirador”, se decidió realizar un estudio para dar respuesta a la siguiente pregunta científica: ¿El Bar Restaurante “Choza el Mirador” aplica correctamente las buenas prácticas para turismo sostenible en la dimensión socio-cultural?

Para dar solución a la mencionada pregunta se formuló como objetivo general:

- Analizar la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio - cultural en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, barrio Regocijo, ciudad Esmeraldas

En favor de lograr el cumplimiento de este objetivo general se establecieron como objetivos específicos:



1. Identificar, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la existencia de la contribución al desarrollo local de su comunidad.
2. Conocer, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la presencia del respeto hacia la cultura y población local.
3. Reconocer, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la puesta en práctica de acciones junto a la comunidad, en favor del rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.
4. Determinar, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la presencia de oferta de actividades culturales junto a la comunidad, como parte del producto turístico.

Mediante este proyecto se pudo manifestar si el emprendimiento turístico comparte y aplica correctamente los estándares de sostenibilidad que se exponen en el Manual de buenas prácticas para turismo sostenible del programa Rainforest Alliance (2005) referente a la dimensión socio-cultural.

Para el desarrollo de esta investigación se contó con el aporte del Manual de buenas prácticas para turismo sostenible (2005) de la organización internacional Rainforest Alliance, enfocándose en la dimensión sociocultural, siendo el pilar fundamental para el desarrollo de la actividad turística. Con la contribución de este contenido bibliográfico se podrá conocer si el emprendimiento Bar Restaurante “Choza el Mirador” está aplicando correctamente las buenas prácticas socioculturales en el sector del Regocijo.

Se escogió este manual porque es uno de los más conocidos a nivel mundial y ha servido de base para muchas investigaciones sobre las “Buenas prácticas para turismo sostenible”. Es claro y conciso en lo que se debe hacer en las tres dimensiones para obtener excelentes resultados. Ha demostrado ser una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles de una manera sencilla y efectiva.

Este análisis beneficiará principalmente a la comunidad del barrio Regocijo y a las personas que integran el emprendimiento turístico Bar Restaurante “Choza el Mirador”. Tomando como base los resultados y recomendaciones de esta investigación para que ambos grupos apliquen correctamente la sostenibilidad y trabajen en la conservación del patrimonio natural y cultural de la localidad, e impulsar un atractivo que motive la llegada de nuevos visitantes.

Esta investigación ayudará a corregir diferencias y dificultades que atraviesan las personas que conforman la microempresa y la comunidad del Regocijo. Se podrá fortalecer los lazos de fraternidad, mejorando los indicadores de calidad de vida, lo que

servirá de apoyo para crear nuevas ofertas turísticas en el atractivo y atraer turistas interesados en temas culturales.

Las buenas prácticas para turismo sostenible serán muy útiles e indispensables para establecer un ambiente socio-cultural sano y agradable dentro de la zona, donde la comunidad del barrio sienta que tienen la debida participación en el planeamiento e implementación de las estrategias de desarrollo turístico.

# **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

## **1.1. Bases teórico – científicas**

En este apartado se resume y analiza la información con relación al turismo sostenible, sus tres dimensiones, las buenas prácticas de acuerdo con este tema y algunos de los manuales de prácticas sostenibles, a partir de la búsqueda basada en estos conceptos, se muestra toda la información obtenida, con el fin de sustentar teóricamente la investigación realizada.

Según la Organización Mundial del Turismo - OMT (2002) citado por Amores (2012, p.4) el turismo es:

El conjunto de actividades de producción y consumo a las que dan lugar determinados desplazamientos seguidos de al menos una noche pasada fuera del domicilio habitual siendo el motivo del viaje el recreo, los negocios, la salud, o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa.

El turismo encierra muchos elementos que lo convierten en una actividad libre para todas las personas que necesitan conocer y experimentar nuevas alternativas de ocio, descanso, diversión; fuera de su residencia usual con períodos menores a un año. En la actualidad se ha convertido en un fenómeno mundial dispuesto a innovarse constantemente, aprovechando siempre los nuevos inventos, nuevas tendencias y avances tecnológicos, que permita a los gestores turísticos poder crear y ofrecer nuevas actividades complementarias en los destinos para lograr satisfacer los requerimientos de los turistas afanosos de explorar, conocer y vivir momentos extremos.

En la práctica del turismo se presentan impactos positivos y negativos. Por el lado negativo está la sobrecarga de turistas que puede existir en un atractivo turístico, logrando contaminar el lugar con todos los desechos que generan los visitantes, provocando alteraciones y cambios nocivos en el sitio, llegando a perder la identidad local, la cultura y costumbres propias. Por esta razón, las entidades turísticas buscan la mejora continua para complacer a sus clientes, alcanzar éxito y contribuir a la conservación de los

espacios, de tal forma que existe la necesidad de aplicar buenas prácticas para turismo sostenible.

### **1.1.1. Turismo sostenible**

La Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica-SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International (2010) define al Turismo Sostenible de la siguiente manera: “Aquel que satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones donde se lleva a cabo el turismo, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro” (p.5).

El Manual de buenas prácticas sector turístico - Chile por un turismo sustentable (2011, p.8) dice que el Turismo Sostenible es:

Aquel que hace un uso óptimo de los recursos naturales, respeta la autenticidad socio-cultural de las comunidades anfitrionas y asegura un desarrollo económico viable en el largo plazo. Los principios y prácticas de la sustentabilidad son aplicables e indispensables para todos los tipos y formas de turismo, tanto para el turismo masivo de sol y playa, como para el turismo de naturaleza.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede decir que el turismo sostenible es la herramienta principal para las compañías que están deseosas por cumplir todas las expectativas de sus clientes, mejorar la calidad de vida, aportar beneficios a la comunidad y cuidar los espacios cercanos donde están ubicados.

Para la Organización Mundial del Turismo - OMT (2007) citado por Llerena (2012, p.10) el Turismo Sostenible es:

Un modelo de desarrollo económico, que está concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen.

Según García, (2001), citado por Llerena (2012, p.9)

Para alcanzar el desarrollo sostenible es ineludible la interrelación e integración de los tres aspectos. El desarrollo económico depende de los recursos naturales, y de la estabilidad de la estructura social; ésta depende

de un buen entorno físico, y de los recursos económicos necesarios. El mantenimiento de la estabilidad de los sistemas naturales depende de un desarrollo económico adecuado dentro de una organización social conveniente.

Si se pone en práctica una responsable gestión de turismo sostenible, se conseguirá perfeccionar las oportunidades a futuro, fomentando el respeto y protección de los destinos turísticos. Aprovechando de forma razonable los tres pilares sostenibles para generar estabilidad en los servicios y productos brindados aumentando los estándares de calidad, el mismo que a largo plazo consiga fidelizar a muchos consumidores.

El turismo sostenible es útil para todo tipo de turismo porque busca siempre promover el desarrollo óptimo de los recursos naturales y culturales. Teniendo presente que los encargados de cumplir estas normas son las principales autoridades, los agentes turísticos, los moradores y visitantes, siendo responsables de maximizar los beneficios de la actividad turística.

#### **1.1.1.1. Dimensiones del turismo sostenible**

El turismo sostenible estudia tres dimensiones claves que unidas e implementadas correctamente logran la satisfacción de los visitantes en los destinos turísticos. En el Manual de buenas prácticas sector turístico - Chile por un turismo sustentable (2011), define a las dimensiones ambiental y económica de la siguiente manera:

- Ambiental: Es una oportunidad para que las áreas protegidas y los espacios cercanos a ellas puedan generar empleos e ingresos, proporcionando así un incentivo para su conservación. Un turismo con estándares de sustentabilidad contribuye a la protección y conservación de la naturaleza, pues le agrega valor al patrimonio natural y a los sistemas ecológicos al sensibilizar a la población local respecto de su entorno.

Dentro de este pilar se debe lograr que las actividades realizadas tengan un impacto mínimo en los espacios naturales. Evitando la destrucción, contaminación, y explotación de la flora y fauna que se encuentran en los recursos naturales, de tal manera que contribuya al desarrollo y respeto del medio ambiente.

- Económico: Se preocupa de que, junto a unos beneficios empresariales perdurables en el tiempo, la población obtenga ventajas tangibles de la actividad turística, se sienta parte de su desarrollo, y esté capacitada para interactuar con los visitantes. Es fundamental que una proporción importante de los beneficios económicos del turismo se mantenga en las localidades en donde se desarrollan las actividades turísticas y contribuyan a fomentar su desarrollo sustentable.

Para conseguir que la empresa obtenga ingresos sostenibles, se debe realizar una buena gestión del recurso monetario. Aplicar estrategias de marketing en todas las actividades que ofrezca la empresa turística, para contribuir a la estabilidad económica de su localidad, beneficiando equitativamente al negocio, a la comunidad, y colaboradores.

- Socio-cultural: Para esta dimensión es importante que exista buena relación entre la comunidad local, los clientes, los proveedores, la empresa turística e instituciones de gobierno. Su principal meta es respetar las culturas, costumbres y tradiciones locales para que no se pierda la identidad de los pueblos y llegar a conseguir el éxito y buena imagen de la entidad.

Una operación turística será rentable y exitosa siempre que aplique y cumpla con estas tres dimensiones que presenta el turismo sostenible. Se podrá impedir la decadencia de los recursos económicos, pérdida de la cultura y destrucción de la naturaleza. Esto representa que, si la empresa hace las cosas bien, ayudará a la conservación de las áreas naturales, aumentará el interés del valor cultural y forjará buenos ingresos para la localidad.

### **1.1.2. Dimensión socio-cultural**

Buenas prácticas para turismo sostenible de la organización Rainforest Alliance, (2005) se refiere a la dimensión socio-cultural de la siguiente forma:

El turismo, cada vez más frecuentemente, busca fortalecer comunidades y negocios para que unidos trabajen en revitalizar la economía local, no solamente como los ingresos generados, sino también como la mejora de los indicadores de calidad de vida que comparten estos actores de desarrollo. La empresa turística está destinada a brindarle ayuda a aquellas

localidades donde se observe una declinación en su ambiente socio-cultural, por medio del rescate y la revalorización de sus elementos.

La empresa es un miembro de la comunidad y como tal, es parte de su cultura, puesto que al lado de los habitantes locales comparte un conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos. La comunidad y la empresa desarrollan lazos que deben encaminarse al desarrollo común. Ambas están en la obligación de rescatar y preservar las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias, ya que son aspectos que crearán un valor agregado a su oferta turística.

La dimensión socio-cultural es el pilar principal para las empresas turísticas, este se encarga de fortalecer la relación de todos los actores inmersos en la actividad turística. Con esto busca reactivar y mantener siempre viva la práctica cultural entre la comunidad y la compañía sin distinción de género, etnicidad o edad.

Las empresas turísticas tienen que apoyar a su localidad con la creación de cadenas productivas que beneficie a toda la comunidad. Crear nuevos negocios que generen nuevas oportunidades de trabajo a los residentes, mayores ingresos económicos y que los turistas disfruten de otras actividades y servicios que logren satisfacer sus necesidades.

Bono (2001) citado por Llerena (2012, p.9) menciona que: “Para lograr la sostenibilidad sociocultural será necesario mantener la estabilidad social conservando además los valores culturales de los colectivos afectados, respetando su identidad cultural y su posibilidad de escoger su propio rumbo”

La cultura es una de las vitales motivaciones que mueve al turista a conocer nuevos destinos, ellos aprecian mucho las costumbres y tradiciones de otros lugares, les gusta aprender sobre temas que sólo los pueblos saben relatar. El eje socio-cultural forja a que la reciprocidad que existe entre la comunidad y la empresa ayude para que los clientes se sientan seguros en el lugar que han elegido visitar y genere visitas constantes.

De acuerdo al Manual de buenas prácticas para turismo sostenible (2005) presentado por la Organización Rainforest Alliance, la sostenibilidad en el ámbito socio-cultural debe incluir cuatro principios para dar cumplimiento a este pilar. Estos principios son:

- La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

Para ejecutarlo es necesario que los propietarios de la instalación aporten a su comunidad con acciones sostenibles que resalte la importancia de relacionarse constantemente y a la vez mejore la calidad del servicio ofertado. La empresa turística debe comprometerse

directamente con el desarrollo de su entorno; por ejemplo, brindando apoyo a la localidad, dictando charlas sobre temas de planificación turística.

- La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales

Este segundo principio consiste en la valoración de las costumbres y tradiciones propias de la comunidad local que debe ser transmitida por la empresa a los turistas. Debe desarrollarse con el objetivo de motivar las buenas relaciones y ofrecer a los clientes un ambiente amigable y hospitalario.

- La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

Para cumplir ese tercer ítem es primordial que estos dos grupos locales promuevan actividades turísticas que fortalezcan la herencia cultural, la conservación de los recursos y la responsabilidad social. Estas acciones permitirán atraer turistas interesados en estos temas con el fin de vivir experiencias culturales intensas.

- La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico

Este último principio se basa en el conocimiento histórico-cultural que debe tener la empresa y la comunidad sobre la localidad donde está ubicada la empresa. Se fundamenta, además, en el empleo de estos conocimientos en la organización de actividades que puedan disfrutar los turistas, teniendo en cuenta las exigencias de estos.

### **1.1.3. Buenas prácticas para turismo sostenible**

El Manual de buenas prácticas sector turístico - Chile por un turismo sustentable (2011) menciona que las Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

Son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operación de la organización. Adoptarlas y ponerlas en práctica, ayuda económica, sociocultural y ambientalmente el emprendimiento y a la comunidad local (p.14)

Rainforest Alliance (2005) citado por Reyes (2016, p.12) define a las buenas prácticas para turismo sostenible de la siguiente manera:



Son herramientas que permiten a los empresarios turísticos adoptar prácticas en gestión sostenible para mejorar su desempeño sostenible en acciones enmarcadas en los tres ejes: Económico, Sociocultural y Ambiental mismas que permitan complacer las necesidades del presente sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro.

Tomando en consideración la definición de la organización Rainforest Alliance, las buenas prácticas para turismo sostenible son los instrumentos necesarios que las compañías turísticas, sean grandes, medianas o pequeñas, deben incorporar a sus actividades diarias productivas. Aquello les permitirá corregir su trabajo, favorecer su rendimiento a largo plazo y captar más clientes.

Para SNV, Rainforest Alliance, Counterpart International (2010) citado por Jara (2012, p.23) las buenas prácticas: “Garantiza que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico”.

Estas prácticas sostenibles deben certificar que las empresas mediante sus actividades respeten el medio ambiente, la cultura y la gestión económica. Con ello se obtiene como resultado positivo la aceptación de los consumidores, colaboradores, autoridades y comunidad, para brindar un producto y servicio de calidad y siempre favoreciendo a la conservación como indican las normas del turismo sostenible.

#### **1.1.3.1. Manuales de buenas prácticas para turismo sostenible**

En el proceso de indagación de este tema se han encontrado diferentes manuales y guías sobre las buenas prácticas para turismo sostenible de diferentes países. Estos se han creado bajo la metodología y colaboración de Rainforest Alliance, una organización no gubernamental internacional que trabaja por la conservación de la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles.

Entre los diferentes manuales están: Buenas prácticas para turismo sostenible- Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú (2006), elaborado en Lima – Perú. Este documento provee herramientas e intenta desterrar la creencia de que

sólo el ecoturismo tiene que ver con sostenibilidad, cuando la realidad es que toda actividad turística debe ser sostenible.

El Manual circuito turístico nororiental (CTN) de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios (2007), elaborado en Perú. Un texto donde expone las herramientas necesarias que permitirá a los prestadores de servicios turísticos, en particular, a los establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes y tour operadores, identificar hasta qué grado sus operaciones cumplen estándares de sostenibilidad y calidad; e iniciar la adopción voluntaria de acciones de responsabilidad social y ambiental, orientadas a la sostenibilidad de su empresa y del destino y a la satisfacción de sus clientes.

El Manual de prácticas responsables de turismo sostenible, programa de certificación de turismo sostenible (2009), realizado por Karin Allgoewer, elaborado en Bolivia. Este documento contribuye a la certificación de turismo sostenible, considerada una herramienta que puede ayudar a promover responsabilidad ambiental y social entre las operaciones turísticas, particularmente en destinos donde la operación turística se realiza en áreas protegidas y en un contexto intercultural.

El Manual de buenas prácticas en la actividad turística - Municipio de Copacabana, (2010), elaborado en La Paz- Bolivia. Este texto apoya la solución de una amplia problemática identificada tanto en la ciudad de Copacabana como en las comunidades donde se desarrolla el turismo, la que está vinculada con: el aislamiento, desinterés en que se desenvuelve el sector turístico con respecto a la población y el entorno empresarial, los bajos niveles de calidad en la prestación de los servicios, la falta de capacitación del recurso humano y los impactos negativos del turismo en el ambiente natural y sociocultural.

El Manual de buenas prácticas sector turístico - Chile por un turismo sustentable, (2011), elaborado en Santiago – Chile. Un documento de consulta dirigido a los actores principales de la actividad turística, entre ellos, cabe mencionar: autoridades nacionales, regionales y locales; organizaciones empresariales, organismos públicos orientados al turismo, la cultura y/o el medioambiente; municipalidades, empresarios, profesionales del turismo, docentes y estudiantes.

Finalmente se optó por el Manual de buenas prácticas para turismo sostenible (2005), para realizar el estudio correspondiente de esta investigación. Este documento constituye la tercera versión de la guía elaborada por la organización Rainforest Alliance. Este contenido presenta recomendaciones concretas para implementar las buenas prácticas,

motivación para actuar y acciones prácticas para los tres ejes de la sostenibilidad; económico, sociocultural y ambiental.

Cada uno de estos manuales posee información interesante, elaborados para que las empresas turísticas de los diferentes países mejoren sus actividades productivas. A su vez, puedan brindar servicios de calidad y practicar siempre los principios sostenibles que requieren todas las compañías y personas inmersas en la actividad turística.

La mayoría de estas guías están basadas bajo la metodología de Rainforest Alliance, una de las organizaciones más reconocidas a nivel mundial por su trabajo de conservación y cuidado de la biodiversidad. Presenta normas de altos estándares de calidad que permiten corregir y mejorar significativamente la productividad. Con estos documentos se pretende demostrar que no solo se deben implementar buenas prácticas sostenibles en áreas naturales, o más conocido como ecoturismo, al contrario, estos principios son accesibles para todo tipo de establecimientos dedicados a la industria turística. Incluyen sugerencias para todas las empresas, sean de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, tour operadores, que estén dispuestos a cumplir con las recomendaciones de preservación y respeto fundamentado en los tres pilares sostenibles.

## **1.2. Antecedentes**

Como primer estudio previo se presenta la investigación elaborada por Llerena (2012), con el tema; Estudio de caso “Mindó Loma Lodge” en relación al turismo sostenible. Se la realizó en la provincia de Pichincha, municipio de San Miguel de los Bancos, ciudad Mindó.

Esta indagación está basada en el requerimiento de evaluar los procesos del turismo sostenible que se llevan a cabo dentro de la organización Mindó Loma Lodge. Lo que se buscó fue realizar una valoración de las prácticas de operación turística dentro del lugar, para saber si las actividades que se desarrollan cumplen con las políticas de turismo sostenible, en especial analizar el desarrollo en la dimensión socio-cultural, confrontar y analizar si la calidad de vida de los dueños y colaboradores ha mejorado como ellos lo desean, analizar si la empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad, revisar si la empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico que ofertan.

Para el desarrollo de este tema se tomó en consideración como principal fuente bibliográfica los estudios realizados por Rainforest Alliance, en relación con el turismo sostenible y sus principios socioculturales. Las técnicas que se usaron fueron: entrevistas a empleados, vecinos, visitantes y propietarios del Lodge, recolección de información socio-cultural del sector, investigación de información teórica y bibliográfica sobre índices de desarrollo humano y socio-cultural, organización del material conseguido, comparación de datos en el campo, es decir verificar los datos obtenidos y ampliar esta información con varias visitas al Lodge, redacción de conclusiones finales previa comparación de datos entre el Lodge e índices de la teoría del turismo sostenible.

Se evaluaron 20 indicadores, obteniendo como resultado total de 59.09 sobre 100. Se puede apreciar que la calificación es un poco superior al 50 %, calificación bastante buena, un tanto sorprendente según comentarios de los propios involucrados, la dimensión sociocultural es a la que menos prioridad se le ha dado, una de las principales falencias de la empresa es la falta de convenios e iniciativas para generar una mayor conciencia y conocimiento de la riqueza cultural y natural entre empresas y pobladores de la zona. También se pudo conocer que la principal fortaleza del Lodge es la de generar trabajo dentro de su comunidad, esto se da gracias a que las personas que trabajan dentro del sitio provienen de los alrededores, además cabe recalcar que dan prioridad a personas de la zona para empleos formales o pasantías. Otro factor importante a tomar en cuenta es la manera en la que el Lodge se provee de varios insumos, de igual manera los administradores propician la compra y consumo de materia primas de la zona.

Otro estudio previo que se presenta es la investigación elaborada por Amores (2012), con el tema: Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Lodge Napo Wildlife Center, comunidad Añangu, parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana de la provincia de Orellana (Programa Rainforest Alliance).

Esta indagación está basada en un análisis profundo a todo lo que representa el Lodge “Napo Wildlife Center”, desde su organización, operación y nivel de satisfacción del cliente, conocer el potencial con el que cuenta para desarrollar la actividad turística e implementar herramientas que le permitan generar mejores resultados en su trabajo, solucionar falencias dando un uso adecuado a los recursos, la conservación de los mismos, facilitando procesos y el uso apropiado de instrumentos para elevar su nivel de gestión y de esta manera alcanzar el desarrollo turístico esperado.

Para el desarrollo de este tema se tomó en consideración como principal herramienta, la fuente bibliográfica y los estudios realizados por Rainforest Alliance, en relación al

turismo sostenible y sus principios socio-culturales, esta información fue complementada con datos obtenidos en salidas de campo tanto a la comunidad, escuela, centro de interpretación y Lodge “Napo Wild Center” guardando registros, fotografías y videos. También se elaboró las matrices FODA y CEPS del Lodge, además se hizo la identificación de nudos críticos, se definieron las estrategias y por último se aplicaron cada una de las estrategias propuestas.

Se proyectaron resultados satisfactorios del Lodge y su gestión, en el ámbito socio-cultural existen 27 parámetros evaluados, 21 cumple, 4 cumple parcialmente, 1 no cumple y 3 no aplica, obteniendo de esta manera una calificación de 21 puntos equivalente al 87.50%. Finalmente, el Lodge Napo Wildlife Center obtuvo un total de 179 puntos que equivale al 82% sobre 100% lo que significa que posee un alto rendimiento referente a buenas prácticas de Turismo Sostenible.

Otro estudio previo es la investigación elaborada por Jara (2012), con el tema: Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza, programa Rainforest Alliance. Esta investigación está basada bajo el proyecto ICAA (Iniciativa para la conservación en la Amazonía Andina). Pretendió implementar metodologías y procesos basados en las herramientas y formatos establecidos en el manual de buenas prácticas de turismo sostenible en todas y cada una de las áreas de acción y operación del Lodge comunitario; con el fin de facilitar y mejorar la calidad de servicio, obteniendo el mayor desempeño posible en el ámbito socio-económico, administrativo y legal para garantizar la conservación y protección del ambiente.

Para el cumplimiento de los objetivos de este tema se realizó un diagnóstico situacional, se acudió a fuentes de información secundaria de estudios de entidades públicas y privadas, información sobre estadísticas y censos, cartas topográficas, oficinas de turismo local y regional referente a la zona de estudio. Se aplicó la herramienta FODA, se hizo la identificación de los nudos críticos y finalmente se definieron estrategias.

De todo el desarrollo de la investigación se obtuvieron las siguientes deducciones en la dimensión socio-cultural. De un total de 42 indicadores que corresponden al 100%, la empresa cumple con 25 de estos, lo que equivale al 60,97%, seguidos por 11 indicadores que no se cumplen con el 26,19%, y tres indicadores se cumple parcialmente con el 7,14%. Además, posee tres indicadores que equivalen al 7,14% que no son aplicables, debido a que la comunidad de Pavacachi se encuentra muy separada de otras comunidades, por lo que las actividades que realicen no van a influir en estas.

Otro de los estudios previos es la investigación realizada por García (2014), con el tema; Análisis de la aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance, en la hostería Luis Antonio, parroquia Ventura, provincia del Cañar. Este proyecto trata sobre un análisis exhaustivo de la situación actual de la hostería, evaluando las posibilidades que permitan la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible, para lo que se investigó y profundizó sobre: su situación geográfica física, política, su historial, su infraestructura y superestructura; obteniendo la información necesaria sobre la oferta, demanda, técnicas existentes de turismo sostenible que se aplican y aquellas que no se aplican de acuerdo con las condiciones del entorno.

Para esta investigación también se dio énfasis en la bibliografía y contenido de la guía “Buenas prácticas para el turismo sostenible de Rainforest Alliance. Se realizaron las visitas de rigor que llevaron: observación de campo, visualización, entrevistas, encuestas, observación directa de los equipamientos con los que cuenta, como también las características del entorno y el tratamiento que se le da y conversaciones; no únicamente al local, a sus funcionarios y huéspedes sino a su entorno y sus moradores en general para obtener la máxima información que unida a las lecturas, análisis y citas de carácter bibliográfico han puesto en marcha la presente tesis.

En cuestión al análisis del pilar socio-cultural, se presentó como resultado; la Hostería emplea a pobladores de Ventura puntualmente, beneficiando además a sus familias y adquiriendo los productos que producen. Conjuntamente trata de respetar la integridad de las comunidades en el caso de realizar caminatas donde conlleve pasar cerca de su territorio, siempre dando la información pertinente al turista sobre las debidas precauciones y normas que deberá seguir por parte del personal de la Hostería.

Otro estudio previo, pertenece a Espinoza (2013), con el tema: Investigación de las buenas prácticas para el turismo sostenible y su incidencia en la hostería Pantaví en la parroquia Tumbabiro de la provincia de Imbabura. Aquí se quiere evidenciar si en la Hostería Pantaví se está o no aplicando las buenas prácticas para contribuir con el turismo sostenible, y de esta manera dar alternativas de manejo adecuado de los recursos naturales y como pueden contribuir las empresas turísticas para lograr la sostenibilidad que garantice el uso de los recursos para futuras generaciones.

Para cumplir con los objetivos, se realizó un diagnóstico situacional empresarial para determinar el estado real del establecimiento y de la comunidad, se utilizó la guía “Buenas prácticas para turismo sostenible” elaborada para el Programa de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance y el programa Smart Voyager y sus lineamientos para obtener dicha

certificación, reflejados en una entrevista conformada por 28 preguntas entre abiertas y cerradas dividida en tres aspectos: ambiental, sociocultural y empresarial.

Una vez cumplidas la técnica expuesta, se logró identificar en el análisis situacional los siguientes resultados; las compras de alimentos que realiza la propietaria lo hace en el supermercado, ya que no ha encontrado un proveedor local que satisfaga las exigencias en cuanto a calidad de los productos, sin embargo se realizan compras a proveedores de la zona en productos como el tomate de árbol, mora de castilla, papas dando así la apertura a ofertas que se den pero siempre que cumplan con las exigencias de calidad. La compra de productos a proveedores locales ha significado ahorros para la empresa por el precio que se paga, ha mejorado la relación entre la hostería y la comunidad ya que se está contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas por lo que cada compra significa un ingreso económico para ellos.

La hostería además contribuye con la comunidad dando a conocer las políticas de comportamiento del turista con el entorno para que de esta manera el viajero visitante muestre una conducta aceptable cuando visite los atractivos que se encuentran a poca distancia del establecimiento.

Analizando y comparando los resultados expuestos de las investigaciones presentadas, se puede observar que la mayoría de las indagaciones obtuvieron resultados buenos y satisfactorios sobrepasando el 50% sobre 100%, esto indica que las empresas turísticas han realizado un excelente trabajo frente a sus comunidades, favoreciendo de una u otra manera a su localidad, a los turistas y a ellos como organizaciones turísticas que desean tener una cordial relación con su entorno social.

Dentro de estas investigaciones, por ejemplo, el caso de Llerena, (2012), Míndo Loma Lodge, sus resultados fueron placenteros debido a que ellos como empresa, contratan personal que habitan a sus alrededores, compran los productos y materias primas que venden los pequeños comerciantes del sector para que la economía local sea equitativa y que todos se beneficien por igual. Todas estas acciones permiten que la dimensión socio-cultural se desarrolle con éxito en estas empresas turísticas, trabajando unidos para ofrecer a los turistas un excelente servicio que cumplan sus expectativas y resguardar la seguridad de estos, de manera que se sientan cómodos al llegar y retirarse del atractivo.

## 1.2. Marco legal

Para las bases legales de esta indagación se tomarán en cuenta los artículos de las leyes que regulan al país; Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley de Turismo (2014), Ley de Gestión Ambiental (2004). Además, se contará con la colaboración del PLANDETUR 2020 (2007), referente a las variables del tema de investigación: Aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) expone en sus artículos las obligaciones y derechos que las autoridades y ciudadanos deben cumplir para garantizar el desarrollo sostenible del medio ambiente y atractivos turísticos.

En la sección cuarta, referente a la cultura y ciencia, Art.21, indica que existe el derecho a mantener su propia identidad cultural, conocer su patrimonio cultural y a propagar sus propias expresiones culturales (p.15)

Según la sección sexta de Hábitat y vivienda en su Art.31, menciona que las personas tienen derecho a disfrutar de ambientes saludables, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social y respeto a las diferentes culturas (p.17)

En el Art.57, se garantizan los derechos de las comunidades, nacionalidades, pueblos y comunas, para fortalecer su identidad, tradiciones ancestrales, conservar la propiedad de sus tierras comunitarias, mantener sus territorios ancestrales, conservación de los recursos naturales que se hallen en sus tierras.

Mantener, recuperar, proteger, desarrollar y preservar su patrimonio cultural e histórico como parte indivisible del patrimonio del Ecuador (p.26)

En el Título VI, Capítulo primero, sobre el régimen de desarrollo, según el Art.275, dice que, para obtener la realización del buen vivir, es necesario establecer un régimen de desarrollo sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales.

De acuerdo con el Art.276, expresa que los objetivos principales del régimen de desarrollo son:

- Promover un ordenamiento territorial equilibrado que integre actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión y que colabore a la unidad del Estado.
- Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio.



- Recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural (p.89)

En el Capítulo segundo, sección primera, Art.395, se refiere a la biodiversidad y recursos naturales – naturaleza y ambiente, demuestra que los principios ambientales son:

- El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
- El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales (p.119)

La presente Ley de Turismo (2014), explica en sus artículos los compromisos que debe cumplir el Estado con relación a la actividad turística para asegurar el respeto a las culturas y apoyar nuevas iniciativas que favorezcan al sector turístico.

El Art.4 menciona los objetivos que debe cumplir la política estatal con relación al sector turístico:

- Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación.
- Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística (pp.1-2)

En el Art.12, dice que cuando las comunidades organizadas y debidamente capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán la atención, apoyo y todas las facilidades para el desarrollo de sus proyectos, por parte del Ministerio de Turismo y sus delegados, además deberán cumplir lo mencionado en esta Ley y demás reglamentos pertinentes. (p.3)

En Ley de Gestión Ambiental (2004) expone las responsabilidades a las que están sujetas las autoridades y personas para trabajar en unidad y disfrutar de ambientes sanos.

Conforme al Título II, Capítulo I, sobre el desarrollo sustentable, menciona en su Art.7 que la actividad ambiental se debe ajustar a las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales que disponga el presidente de la República al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano (p.1)

Acorde al Capítulo IV, de la participación de las instituciones del estado, en su Art.12 menciona algunas obligaciones que debe ejercer las instituciones del Estado del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental:

- Regular y promover la conservación del medio ambiente, el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social; mantener el patrimonio natural de la Nación, velar por la protección y restauración de la diversidad biológica, garantizar la integridad del patrimonio genético y la permanencia de los ecosistemas. (p.3)

Según el Título III, Capítulo I, sobre la planificación en el Art.16 menciona la aplicación necesaria del Plan Nacional de Ordenamiento Territorial que contendrá el uso correcto de los ecosistemas, la protección del medio ambiente, el respeto a la propiedad ancestral de las tierras comunitarias y la conservación de los recursos naturales y del patrimonio cultural (p.4)

PLANDETUR 2020, expone en su plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible lo siguiente:

El PLANDETUR 2020 busca potenciar en los próximos trece años un desarrollo sostenible integral con visión sectorial para un desarrollo humano en armonía con la naturaleza y con una base institucional sólida.

El desarrollo sostenible del turismo requiere la participación informada de todos los agentes relevantes, liderazgo político firme, seguimiento constante de impactos y alto grado de satisfacción de los turistas (pp. 18-19)

Los elementos de sostenibilidad social han sido incorporados a partir del diagnóstico regional y propuesta estratégica, los elementos a ser considerados durante la aplicación del PLANDETUR 2020, son:

- Equidad social
- Satisfacción del visitante y el residente
- Control local
- Riqueza cultural
- Integridad física
- Bienestar de la comunidad (p. 469)

## **CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS**

Para el presente estudio, atendiendo a los objetivos formulados, se la define como una investigación aplicada. Consistió en llegar a identificar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de la operación turística y el grupo social con el que convive. Lo que ayudó a sentar las bases necesarias para conocer las principales dificultades socio-culturales que atraviesa la comunidad donde está establecido el emprendimiento turístico, así se pudo determinar cuál es la aceptación que tiene la colectividad con la instalación en el mirador y comprobar que tipo de relación existe entre las familias del sector y los dueños del negocio.

Por su parte según la naturaleza de la información que se recopiló, esta es una investigación mixta, en la cual se incluyeron datos cualitativos utilizando la entrevista y datos expresados numéricamente, cuantitativos, obtenidos mediante la aplicación de una encuesta. Mediante estas técnicas de indagación se pudo medir si el emprendimiento Bar Restaurante “Choza el mirador” aplica correctamente las buenas prácticas socio-culturales que presenta la organización Rainforest Alliance en su Manual de buenas prácticas para turismo sostenible, versión 2005.

Atendiendo el alcance de la investigación, se la denominó como una indagación descriptiva porque se describió cómo y de qué forma se manifiesta la aplicación de las buenas prácticas para turismo sostenible; en su dimensión socio-cultural en el emprendimiento Bar Restaurante “Choza el mirador”.

En la presente investigación se estudió la variable; Buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible.

Según las Buenas prácticas para turismo sostenible de la organización Rainforest Alliance (2005), la dimensión socio-cultural es: “La actividad que se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla” (p.IV)

Para medir la variable de estudio se estableció la siguiente definición operacional de la misma: Análisis del cumplimiento de las buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible, partiendo de la comprobación en la actividad turística de la aplicación de acciones que contribuyan al desarrollo local de la comunidad, al respeto hacia las culturas y las poblaciones locales, que favorezcan el rescate y la protección del

patrimonio histórico-cultural, así como, de acciones culturales propuestas como parte del producto turístico.

Partiendo de las definiciones conceptual y operacional de esta variable se delimitaron sus dimensiones e indicadores. Estos se reflejan en la Tabla 1.

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de la variable: Buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible	Desarrollo local de la comunidad	➤ Política de desarrollo que contribuya al respeto de la cultura local.
		➤ Apreciación de la comunidad local hacia la empresa.
		➤ Creación de empresas vinculadas a la cadena turística en la comunidad.
	Respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.	➤ Ejecución de objetivos de desarrollo comunitario.
		➤ Implementación de programas de capacitación.
		➤ Elaboración de una política de contratación de personal que promueva la equidad.
	Acciones que favorecen el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural	➤ Apoyo a la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad.
		➤ Conocimiento de los códigos de conducta.
		➤ Participación en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.
		➤ Preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales.
		➤ Desarrollo de encuentros culturales.

---

Actividades culturales	➤ Promoción del conocimiento sobre la producción artesanal de la zona.
propuestas como parte del producto turístico.	

---

Fuente: Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance (2005) Manual de Buenas Prácticas para turismo sostenible

Para la presente investigación se utilizó el método analítico-sintético, para estudiar la variable; buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible. Partiendo de la descomposición de este objeto de estudio en sus principales dimensiones, se las analizó por separado y al final se llegó a una conclusión de cómo están siendo aplicadas y si están siendo empleadas correctamente las buenas prácticas socio-culturales en el emprendimiento turístico Bar Restaurante “Choza el Mirador”.

Para alcanzar los datos correspondientes de la investigación y dar cumplimiento a los cuatro objetivos planteados, en la que se midieron las dimensiones de la variable; Buenas prácticas en la dimensión socio-cultural del turismo sostenible. Se empleó la técnica de la entrevista utilizando el instrumento guía de entrevista, el cual constó de 24 preguntas (Anexo1), que se les realizó a los dueños del emprendimiento turístico Bar Restaurante “Choza el Mirador” del barrio Regocijo.

Por otro lado, se ejecutó la técnica de la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario. Consistió en 18 preguntas cerradas, de opción múltiple (Anexo2), que se le aplicó a la comunidad del barrio Regocijo. Personas desde los 18 hasta más de 56 años, para dar cumplimiento a los 4 objetivos del proyecto y así poder comparar resultados en el Capítulo IV de esta técnica con los de la entrevista.

La población que se utilizó con base a los objetivos de la investigación fue la población aledaña al barrio Regocijo y dueños del emprendimiento Bar Restaurante “Choza el Mirador”. Al desconocerse el número total de esta población y no obtener la fuente exacta para conocer la cantidad de personas que habitan en el sector, se decidió realizar el estudio con una muestra no probabilística de tipo por conveniencia, de tal manera que se escogió a la población más accesibles. Al no requerir este tipo de muestra fórmula para calcular y definir el número de sujetos, se optó por la selección de 100 personas de la comunidad,

además por motivos del mal estado en que se encuentran las vías que dirigen al Mirador y el difícil acceso a las viviendas, es así que, los individuos encuestados fueron los más cercanos de la localidad para lograr responder las preguntas de la investigación.

Se obtuvieron los resultados de la presente investigación, procesando los datos de las encuestas en el programa Excel. Se aplicó estadística descriptiva para determinar frecuencias y porcentajes y expresar resultados mediante figuras.

### **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos como fueron la respectiva entrevista a los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador” del barrio Regocijo y las encuestas a la comunidad de ese sector, se pudo recabar la pertinente información para dar cumplimiento a los cuatro objetivos específicos de la investigación, resultados que se detallarán a continuación.

Con relación al primer objetivo específico formulado en la investigación, referente a la contribución para el desarrollo local de la comunidad del barrio Regocijo, por parte de los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador”, se obtuvieron los siguientes resultados en la entrevista realizada:

- Los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador”, algunas veces sustentan por escrito políticas a favor con la sostenibilidad, el apoyo escrito no es consecuente, pero en cierto tiempo se organizan para realizar actividades que contribuyan al desarrollo socio-cultural del sector, como las fiestas religiosas del barrio, juegos tradicionales y venta de platos típicos los días domingos para fomentar la recreación familiar.
- Algunas veces comunican a la comunidad, proveedores y clientes estas políticas sostenibles, en ocasiones trabaja con la presidenta del barrio para que colabore informando a la comunidad las actividades planteadas. Además, realizan mingas, juegos deportivos, bingos y ayudas a favor de la comunidad.
- Pocas veces aplican encuestas y entrevistas para conocer las opiniones de la comunidad a cerca del negocio y turismo en general, sin embargo, ejecutan sondeos de opiniones de forma verbal con los moradores del barrio para aprovechar la información y mejorar ciertos aspectos de la instalación.
- Siempre dan a conocer a la comunidad una lista de productos necesarios para el local, de esta forma los habitantes de la zona se convierten en proveedores, principalmente del marisco que usan para la preparación de los platos que ofrece el restaurante.
- Siempre realizan reuniones para dar a conocer la importancia de crear cadenas productivas que contribuyan al desarrollo económico de la comunidad, en muchas ocasiones han hecho propuestas para que vecinos del sector se unan al proyecto

el Mirador, pero varias personas no llegan a participar por falta de recurso económico, desinterés y falta de compromiso.

- Siempre se integran activamente con la comunidad para tratar temas de desarrollo sostenibles para la zona.
- Siempre prestan su instalación a la comunidad para organizar reuniones con la finalidad de apoyar procesos sostenibles que mejoren la imagen del sector y la calidad de servicio del local. Por medio de estas reuniones se solicitó al alcalde y autoridades pertinentes el arreglo y asfalto de la vía principal que dirige al mirador que se encuentra en mal estado y se fijan días para hacer mingas.
- Siempre exponen a la comunidad la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo, especialmente fomentando la recolección de desechos, promover el reciclaje y hacer diferentes plantaciones para que la tierra de la loma no se desprenda.
- Siempre incentivan a las personas del barrio a trabajar en el emprendimiento, garantizando la inclusión y brindando oportunidades de trabajo ya sea en el área de servicio y atención al cliente o ubicando otras chozas para vender nuevos productos que los clientes demanden. Siendo pocas las personas que se han podido integrar en el local.

De acuerdo con el segundo objetivo específico de la investigación, relacionado con el aporte que brinda el Bar Restaurante “Choza el Mirador” al respeto de las culturas y poblaciones locales, manifestaron lo siguiente:

- El Bar Restaurante “Choza el Mirador” siempre respeta las disposiciones legales que buscan erradicar el trabajo infantil, contratando personas mayores de 18 años.
- Pocas veces ayudan al rescate de las culturas locales incluyendo a grupos étnicos para aprovecharlos como atractivo para la localidad. En mínimas ocasiones se ha hecho la invitación a la comunidad para formar grupos de marimba, que representen al folklor esmeraldeño realizando presentaciones que motiven la llegada de nuevos turistas a la localidad, pero esta propuesta no ha tenido la aceptación adecuada por parte de los moradores del barrio.
- Todos los años siempre organizan una guía de eventos sociales, deportivos y culturales de la comunidad y del local, estas actividades presentadas se cumplen para las fiestas del barrio, invitando a los colaboradores y clientes a participar de la programación. Especialmente los dueños del local se encargan de la parte



deportiva, formando los equipos de fútbol, facilitando los uniformes, balones y botellas de agua.

- Difunde siempre a los turistas, empleados y comunidad los parámetros de convivencia establecidos, por ejemplo, el control del ruido de los autos que llegan al mirador, información de los horarios de atención y servicios que ofrecen.

Concerniente al tercer objetivo específico de la investigación, relacionado con las acciones emprendidas por el Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad, en favor del rescate y protección del patrimonio histórico-cultural, manifestaron lo siguiente:

- El Bar Restaurante “Choza el Mirador” pocas veces trabaja con la comunidad para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona y son escasas las veces que buscan ayuda de instituciones académicas para realizar investigaciones sobre el patrimonio cultural del sector.
- Siempre está integrando en su oferta gastronómica platos tradicionales de la localidad, los platos que los clientes más consumen son, pescado frito, chicharrón de camarón, pescado y conchas azadas. Además, se informa constantemente la importancia cultural que conserva la gastronomía esmeraldeña y el valor nutricional que poseen los platos, dando a conocer a los consumidores el tipo de marisco que usan y cuál es el mejor para la preparación de la comida.
- A parte de la celebración de la “Virgen del Carmen”, fiesta que conmemoran todos los años, pocas veces la comunidad y la instalación ofertan otras actividades culturales que fomente la participación de los turistas.

Referente al cuarto objetivo específico de la investigación, relacionado con las actividades culturales que ofrece el Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad como parte del producto turístico, expresaron lo siguiente:

- El Bar Restaurante “Choza el Mirador”, pocas veces se pone en contacto con personas que llevan muchos años habitando en el sector para preguntar sobre otros rasgos culturales e históricos de la localidad.
- “Choza el Mirador” siempre aporta con información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales que conserva el barrio Regocijo, por ejemplo, la importancia que tiene la actividad pesquera, por lo que es uno de los sectores donde los jefes de familias se dedican a la pesca, la gastronomía tradicional que preparan para la venta, los dulces típicos que elaboran personas que viven cerca del emprendimiento.

- Desde que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” empezó a ofrecer sus servicios, los propietarios siempre han integrado materiales propios de la zona para no afectar el espacio natural donde se están ubicados, usando para la construcción de las chozas, mesas y asientos, principalmente la madera, caña guadua, bambú, guayacán, hojas de palmas seca, redes de pesca y plantas.
- Algunas veces promociona la venta de productos artesanales elaborados por personas de la comunidad.

Por otro lado, se aplicó un cuestionario a la comunidad del barrio Regocijo para comparar y corroborar la información obtenida por parte de los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador”, con relación a los objetivos planteados y para obtener los datos se encuestaron a 100 personas del barrio Regocijo, de ellas el 75% pertenece al género femenino y el 25% al género masculino. De las 100 personas, menos de la mitad se hallan entre las edades de 26-45 años representando el 41%. La mayor cantidad de los encuestados, son de la región Costa-Ecuador con el 95% y sólo un 5% pertenecen a la región Sierra-Ecuador.

Como se aprecia en la Figura 1 el mayor porcentaje, que representa a más de la mitad de los encuestados dicen que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” algunas veces informa a la comunidad sus políticas sobre la sostenibilidad socio-cultural. Por lo que la comunicación de la información no es sistemática en su totalidad.

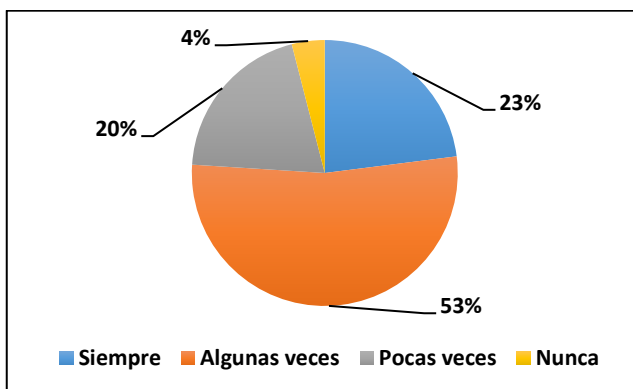


Figura 1: Comunicación a la comunidad de las políticas sobre la sostenibilidad socio-cultural

Con relación a la aplicación de entrevistas y encuestas a la comunidad para conocer las opiniones que tienen sobre la instalación y turismo en general, como se aprecia en la Figura 2, la opción siempre es la que menos porcentaje alcanzó; mientras que la mayoría

coincide que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” pocas veces utiliza estas técnicas de investigación como muestra. Esto revela alta negatividad en el rendimiento de esta táctica.

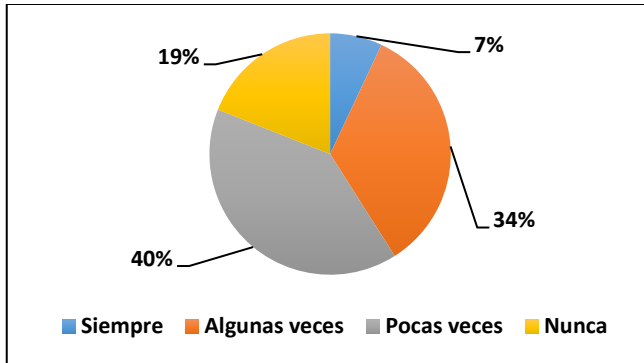


Figura 2: Aplicación de entrevistas y encuestas a la comunidad para conocer las opiniones que tienen sobre la instalación y turismo en general

De las 100 personas encuestadas, un bajo porcentaje refiere que siempre el Bar Restaurante “Choza el Mirador” realiza reuniones para relacionar temas de sostenibilidad que ayuden el desarrollo local. Por su parte, el mayor porcentaje, más de la mitad, expresa que pocas o algunas veces se cumple esta acción. Evidenciando la escasa constancia en la realización de dichas reuniones, como muestra la Figura 3.

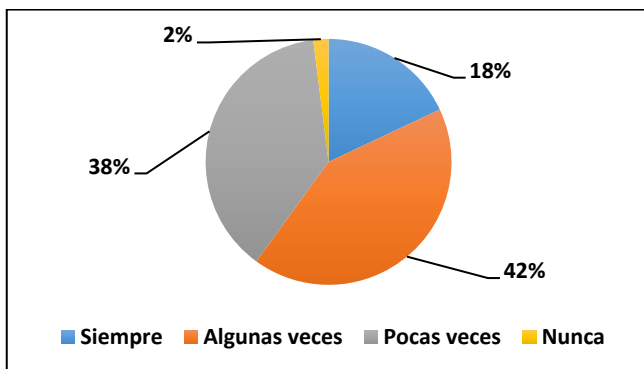


Figura 3: Integración con la comunidad para tratar temas de desarrollo sostenible

De acuerdo con la Figura 4, una minoría expresa que nunca o pocas veces el Bar Restaurante “Choza el Mirador” presta su instalación para reunirse y crear medidas afines con los procesos sostenibles que beneficien a la localidad. Unos pocos manifiestan que siempre cooperan. Por su parte la otra mitad coinciden que algunas veces los propietarios

les facilitan el local. Se evidencia la inconstancia de los dueños en la colaboración con el local para las reuniones.

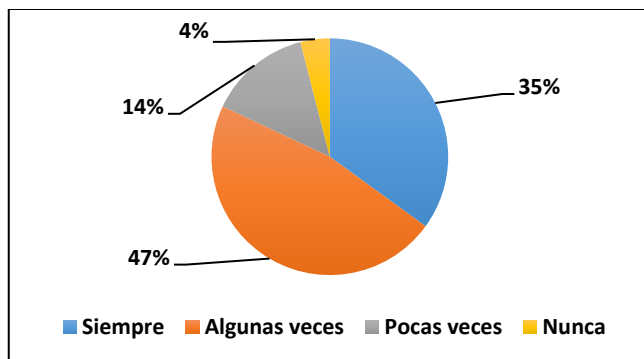


Figura 4: Prestación de la instalación a la comunidad para organizar reuniones con la finalidad de apoyar procesos sostenibles

Como se aprecia en la Figura 5, los porcentajes más bajos indican que nunca o siempre el Bar Restaurante “Choza el Mirador” explica a la comunidad la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo. Mientras que más de la mitad indicaron que pocas o algunas veces mantienen encuentros para tratar este tema. Se demuestra que la información no es consecuente con la comunidad.

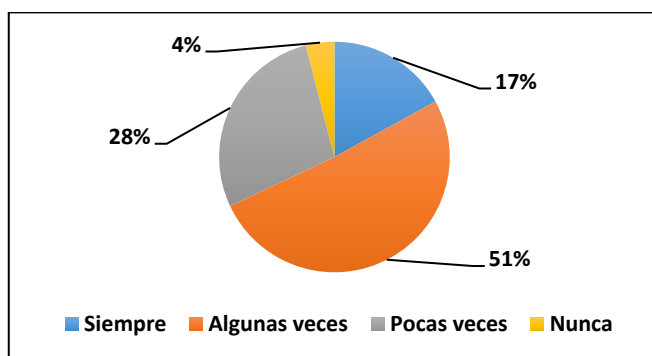


Figura 5: Exposición a la comunidad sobre la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo

La Figura 6 muestra bajo porcentaje en las opciones nunca y pocas veces. Frente a las valoraciones que obtuvieron mayor elección que son; algunas veces y siempre, representando a más de la mitad de los encuestados. Se aprecia que el Bar Restaurante

“Choza el Mirador” está dispuesto a motivar a las personas de su comunidad para trabajar en el local, generando nuevas oportunidades de empleos en especial a jóvenes sin trabajo.

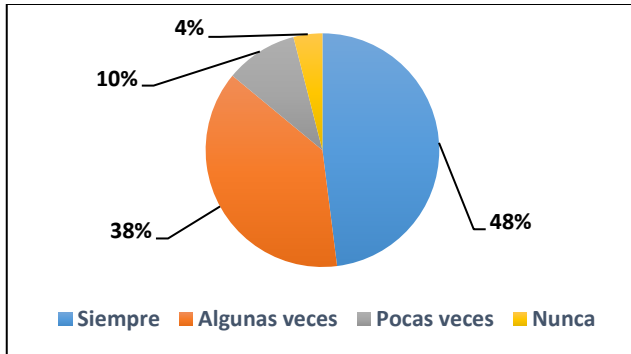


Figura 6: Motivación a la comunidad a trabajar en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”

En la Figura 7 se preguntó a los encuestados sobre el cumplimiento a las normas legales que busca erradicar el trabajo infantil, a lo que la minoría indica que pocas o algunas veces lo hace. Frente a la mayoría de los encuestados, expresando que siempre consideran las disposiciones legales. En general, se puede notar que los propietarios se mantienen firmes en la contratación de personal mayor de edad.

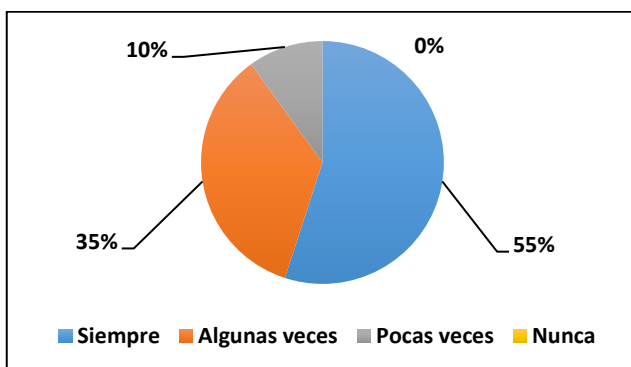


Figura 7: Respeto a las disposiciones legales que busca erradicar el trabajo infantil

Con relación a la ayuda que ofrece el Bar Restaurante “Choza el Mirador” al rescate de las culturas locales incluyendo grupos étnicos para aprovecharlo como atractivo turístico; al agrupar resultados, pocas personas manifiestan que siempre o nunca apoyan esta idea. Sin embargo, los porcentajes más altos coincidieron que pocas o algunas veces los

representantes de la instalación apoyan la recuperación y creación de otros recursos culturales que forje el desarrollo turístico de la zona. La Figura 8 refleja este resultado.

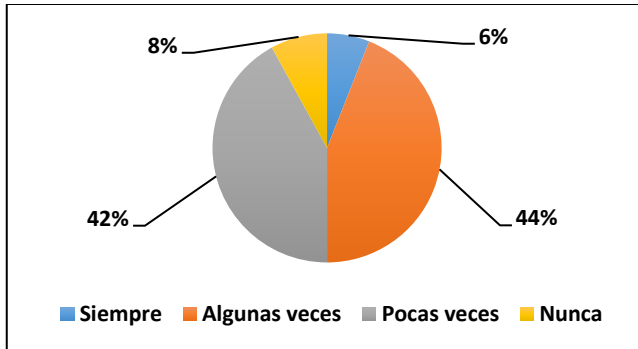


Figura 8: Apoyo al rescate de las culturas locales para aprovecharlo como atractivo turístico

La Figura 9 refleja los porcentajes más bajos representando las opciones nunca y siempre. Por otro lado, la mayoría señala que pocas o algunas veces el Bar Restaurante “Choza el Mirador” trabaja con la comunidad para crear y organizar guías de eventos sociales, deportivos y culturales que fomenten la participación de estos actores locales. Expresando la insuficiente planificación para estos programas en el barrio.

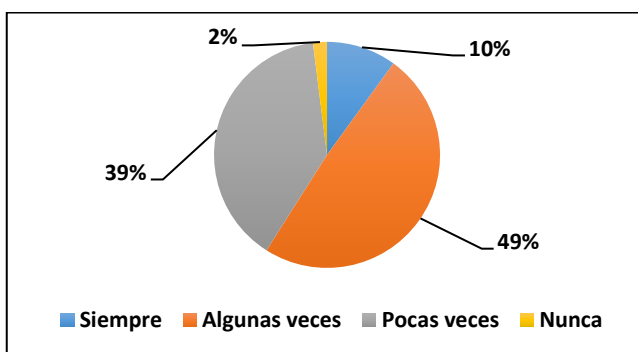


Figura 9: Organización de guías de eventos sociales, deportivos y culturales de la comunidad y la empresa

Como se refleja en la Figura 10, la minoría representan a las opciones nunca y siempre. Frente a los mayores resultados mencionando que el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, pocas o algunas veces realiza invitaciones a sus colaboradores y clientes a participar de

actividades programadas en unión con las personas del barrio Regocijo. Mostrando desinterés en hacer partícipes a sus clientes y trabajadores.

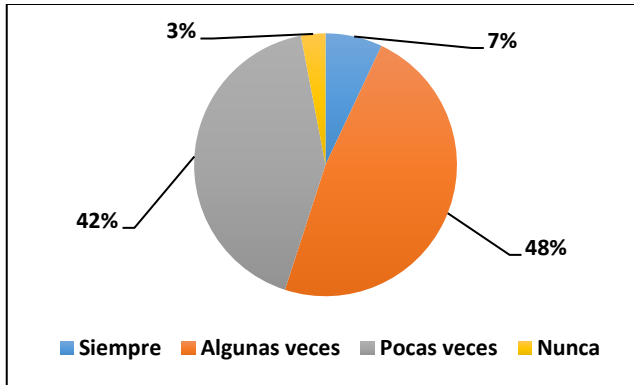


Figura 10: Invitación a los colaboradores y clientes a participar de los eventos programados en conjunto con la comunidad

Según los datos de la Figura 11, las opciones siempre y nunca son las que obtuvieron los porcentajes más bajos. Mientras que más de la mitad de los encuestados indican que pocas veces el Bar Restaurante “Choza el Mirador” crea grupos de trabajo con los moradores para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona. Dejando clara evidencia la falta de compromiso en el cumplimiento de este principio.

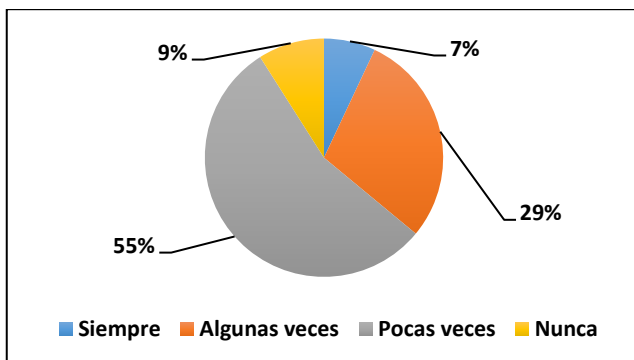


Figura 11: Formación de grupos de trabajo con la comunidad para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona

Según la Figura 12, la minoría indica que nunca o pocas veces se cumple. Mientras que un alto porcentaje confirmaron que siempre el emprendimiento turístico “Choza el

Mirador” integra platos típicos de la localidad en su oferta gastronómica, demostrando la importancia de conservar la gastronomía tradicional de la ciudad.

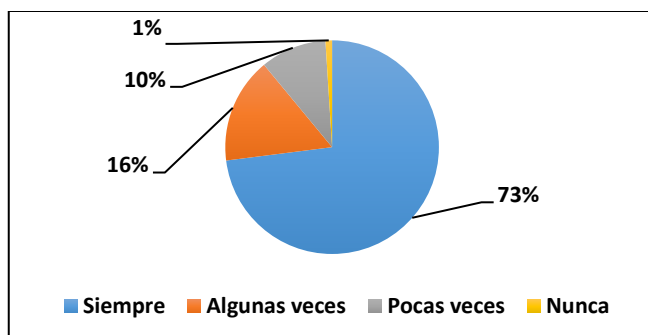


Figura 12: Incorporación de platos tradicionales en la oferta gastronómica

Con relación a la difusión de la información sobre el valor nutricional e importancia cultural que tienen los platos típicos ofertados en “Choza el Mirador”. Los menores resultados indican que nunca o pocas veces informan. Mientras que otras de las personas encuestadas revelaran que siempre o algunas veces exponen a los clientes la valoración cultural que posee la gastronomía ofrecida en este local. La Figura 13 refleja este resultado.

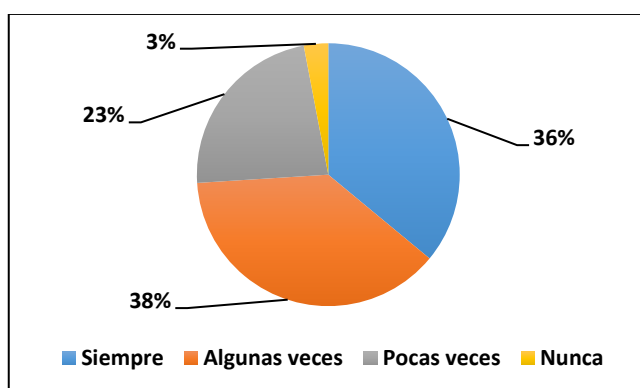


Figura 13: Información del valor nutricional e importancia cultural que tienen los platos típicos ofertados

La Figura 14 expresa el impulso que brinda el emprendimiento en conjunto con la comunidad para promocionar actividades culturales con la finalidad de estimular la participación y enseñanza en los turistas. Se encontró que la menor parte de los



encuestados dijeron que nunca o siempre lo realizan, Finalmente más de la mitad señalan que algunas o pocas veces se ejecuta esta iniciativa. Dejando claro el incumplimiento de las prácticas culturales.

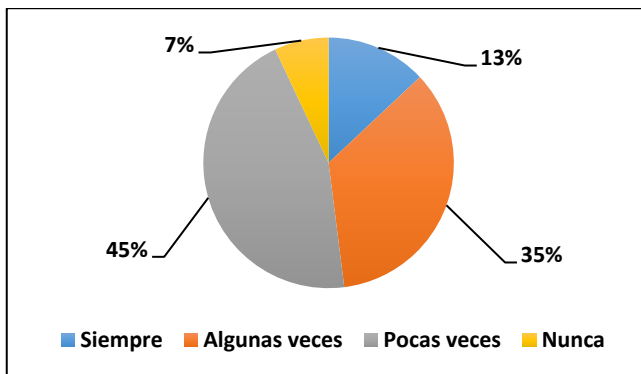


Figura 14: Promoción de actividades culturales en conjunto con la comunidad con la finalidad de fomentar la participación y aprendizaje en los turistas

De acuerdo con la Figura 15, un bajo porcentaje expresa que siempre se asesoran, seguido de la opción nunca y algunas veces. Otra parte de los encuestados manifiesta que pocas veces los representantes del Bar Restaurante “Choza el Mirador” pregunta a los habitantes que llevan años viviendo en el barrio Regocijo sobre los rasgos culturales e históricos de la localidad. Ello demuestra que no existe la apropiada información y orientación sobre los rasgos patrimoniales de esta zona.

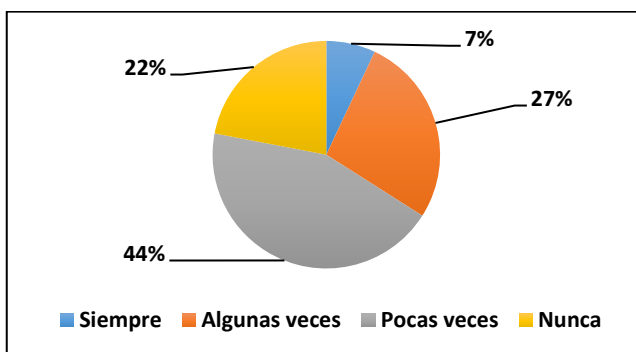


Figura 15: Asesoramiento sobre los rasgos culturales e histórico de la localidad

Con relación al aporte de información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales. Pocas personas dicen que siempre lo hacen, otros mencionan

que nunca o algunas veces. Mientras que la otra parte de los encuestados expresan que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” pocas veces expone a sus clientes sobre el conocimiento cultural de la localidad. Deduciendo que la información brindada a los visitantes es inconstante. Esto se refleja en la Figura 16.

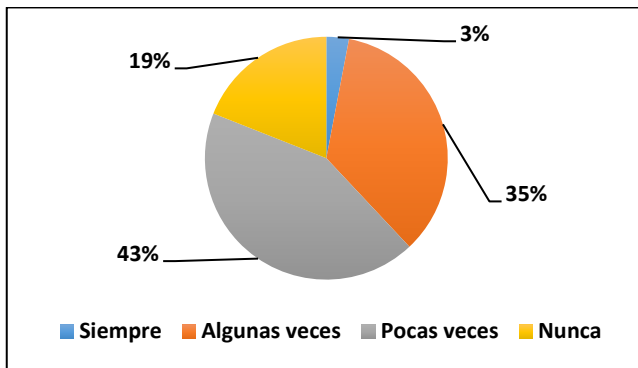


Figura 16: Contribución de información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales

La Figura 17 muestra que los resultados más bajos son las elecciones pocas y algunas veces. Identificando el mayor porcentaje en la opción siempre, resultado que corrobora los comentarios de los dueños del emprendimiento “Choza el Mirador” al integrar materiales propios de la zona en la construcción y decoración de la instalación, ayudando a la conservación del medio natural donde está ubicado.

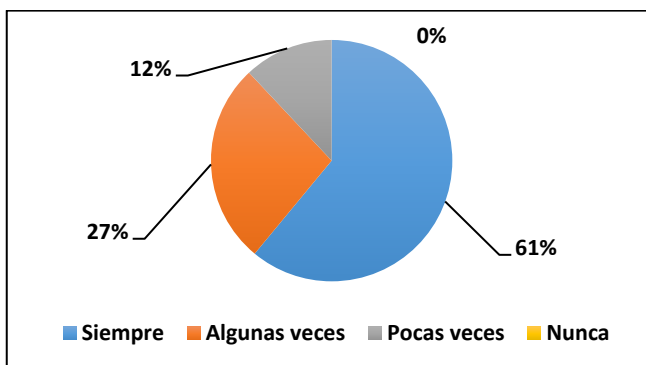


Figura 17: Incorporación de materiales propios de la zona en la decoración de la instalación Choza el Mirador

La Figura 18 expresa que la opción nunca es la más baja, seguido de la elección siempre. Mientras que más de la mitad indican que pocas o algunas veces el Bar Restaurante

“Choza el Mirador” apoya la venta de productos artesanales realizados por personas de la comunidad. Revelando que la promoción de artículos elaborados por los habitantes locales no es persistente.

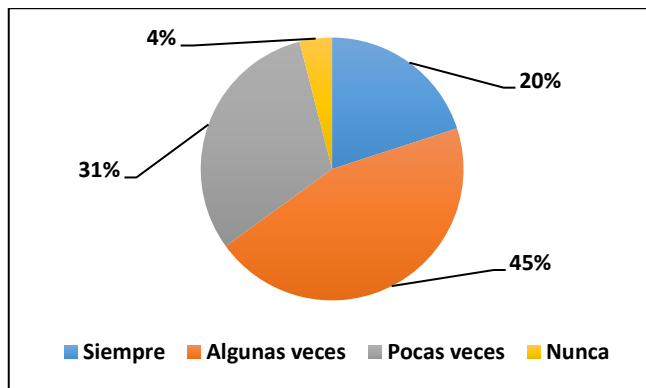


Figura 18: Apoyo en la venta de productos artesanales realizados por personas de la comunidad

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN**

Para la presente investigación se buscó como objetivo principal analizar la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; en la dimensión socio - cultural en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, del barrio Regocijo, ciudad Esmeraldas. Este estudio se orientó en cuatro principios importantes. Estos aspectos estuvieron compuestos por la contribución por parte de la instalación Bar Restaurante “Choza el Mirador” para el desarrollo local, el aporte al respeto de las culturas y poblaciones locales, las acciones emprendidas en favor del rescate y protección del patrimonio histórico-cultural y las actividades culturales como parte del producto turístico. Para la búsqueda y muestra de información de los cuatro propósitos, se contó con la colaboración de los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad del barrio Regocijo.

Con la ejecución de las técnicas y herramientas, se adquirió la información pertinente de la entrevista y encuesta, para dar respuesta a la pregunta científica formulada en la investigación. De forma general se obtiene que, en la actualidad, las buenas prácticas para turismo sostenible; en la dimensión socio - cultural en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, del barrio Regocijo, ciudad Esmeraldas, no se cumplen en la totalidad y se practican de forma irregular, de acuerdo con los parámetros publicados por la Organización Rainforest Alliance (2005).

Para realizar el análisis correspondiente, se evaluaron 24 indicadores en la entrevista y 18 indicadores en la encuesta. Según las interrogantes realizadas se puede evidenciar que, 11 preguntas concuerdan en los resultados, en ambas técnicas; pero solo 4 son positivas representando a la opción siempre, mientras que las otras 7 tienen respuestas negativas de pocas veces. Por otra parte, las preguntas restantes no coinciden, es así como, los argumentos expresados por los propietarios del emprendimiento no se ajustan a las versiones proporcionadas por la comunidad encuestada; siendo poco satisfactorio en el cumplimiento con los estándares de turismo sostenible. A continuación, se realiza la debida comparación de los instrumentos aplicados en la presente investigación.

Los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador” no mantienen una planificación escrita consecuente sobre las políticas a favor con la sostenibilidad. Al hacerlo sólo algunas veces, tienden a empeorar la relación con la comunidad y disminuir el compromiso con la conservación del destino. Así también lo demuestra Llerena (2012), en su estudio realizado, donde se evidenció que la organización Mindo Loma Lodge

cumple parcialmente con una proyección escrita que promueva políticas de sostenibilidad. De la misma manera Amores, (2012), dice que Lodge Napo Wildlife Center no cuenta con un plan de contingencia que asegure la integración de normas y principios asociados al desarrollo sostenible.

Los dueños del local Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad del barrio Regocijo coinciden que algunas veces se informa las políticas sobre la sostenibilidad del sector. Esto evidencia que la comunicación de dichas políticas es irregular, pudiendo afectar directamente a la actividad turística de la localidad.

El Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad dicen que pocas veces se aplica encuestas y entrevistas para conocer las opiniones acerca del negocio y turismo en general. Esto demuestra mucha negatividad en el rendimiento de esta táctica, perjudicando el propio desarrollo de la empresa. Al no estudiar a la comunidad, no podrá ofrecer un servicio sobre sus necesidades con una base sustentable. Lo mismo sucede en la investigación de Llerena (2012), donde informa que el Lodge nunca ha hecho encuestas para que la comunidad evalúe su actividad turística, debido a la falta de conocimientos para realizar este tipo de documentos.

El emprendimiento “Choza el Mirador” siempre informa a su comunidad una lista de productos necesarios para el local, para que de esta forma los habitantes de la zona se conviertan en sus principales proveedores. Este hecho permite reforzar la relación con su comunidad y mejorar la economía del sector. Así también se cumple en el estudio de Llerena, (2012), donde el Lodge cumple en la comunicación con los negocios familiares que pertenecen a la comunidad local, dando a conocer los productos que necesitan adquirir. Por otra parte, se puede notar la diferencia con Amores, (2012), quien en su estudio indica que la empresa no identifica ni selecciona productos que puedan ser suministrados por la comunidad local, impidiendo que exista interacción comercial con los habitantes.

Los propietarios de “Choza el Mirador” mencionan que siempre convocan a la comunidad para organizar reuniones y darles a conocer la importancia de crear cadenas productivas que contribuyan al desarrollo económico de la localidad. Esto permite crear nuevas ideas de negocios y generar empleo a las familias. De acuerdo con la investigación realizada por García (2014), en la población de Ventura se han organizado perfectamente para aportar con productos que la hostería necesite, entre los que se mencionan los productos agrícolas y ganaderos. No sucede así en la investigación de Jara (2012), indica

que en el Lodge Ipanlo la creación de nuevos emprendimientos en la comunidad de Pavacachi es limitada; impidiendo así la venta de otros productos locales y ancestrales. De acuerdo con la integración activa para tratar temas de desarrollo sostenibles, los emprendedores indican que siempre se integran activamente con la comunidad. Discrepando de la localidad al mencionar que el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, algunas veces cumple esta acción. Lo que impide realizar capacitaciones constantes sobre la sostenibilidad, acarreando consecuencias en la búsqueda del equilibrio para las necesidades de las actuales y futuras generaciones. Lo que no acontece en la hostería Luis Antonio, estudiada por García (2014), donde todas las comunidades rurales, independientemente de su tamaño o lugar donde estén ubicadas, cooperan conjuntamente para el desarrollo y bienestar colectivo. En este sentido se forma una cadena de servicio mutuo que contribuye a la sostenibilidad y prosperidad social de la comunidad.

También los propietarios mencionaron que siempre prestan su instalación a la comunidad para organizar reuniones con la finalidad de apoyar procesos sostenibles que mejoren la imagen del sector y la calidad de servicio del local. Afirmación que no coincide con las versiones de la comunidad, alegan que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” algunas veces les facilitan el local. Se puede notar que los dueños no fueron totalmente sinceros en su respuesta y que la colaboración del local es inconstante. Algo parecido muestran los resultados de Llerena (2012), al mencionar que la empresa no facilita el uso de sus instalaciones para que las organizaciones comunales puedan exponer sus proyectos e iniciativas de interés turístico.

Se evidencia que los emprendedores siempre exponen a la comunidad la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo. A diferencia de lo que dijo la localidad encuestada que algunas veces mantienen encuentros para tratar estos temas. Esto demuestra que la información no es firme con la comunidad, provocando más impactos negativos si no se corrigen los daños actuales.

Los dueños del local y la comunidad afirman que siempre se incentiva a las personas del barrio para trabajar en el emprendimiento Bar Restaurante “Choza el Mirador”, garantizando la inclusión y brindando otras oportunidades de trabajo en especial a los jóvenes. Resultado que coincide de manera positiva con Llerena (2012), expresa que cumple y prioriza la contratación de personas de la localidad donde la empresa tiene su operación turística. De la misma forma menciona García (2014), que en la parroquia Ventura han empleado mano de obra de esa comunidad y además han coadyuvado para su progreso y desarrollo en todos los aspectos posibles.

Según estos resultados, los indicadores revelaron que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” algunas veces contribuye al desarrollo de su comunidad, siendo limitada la comunicación que tiene la instalación con la localidad para tratar temas que mejoren el desarrollo sostenible de la zona, trayendo como consecuencia problemas a futuro, deteriorando y desaprovechando los espacios naturales del mirador. Sin dejar de mencionar que este local siempre abre sus puertas a la comunidad para que trabajen, apoyando a las personas de bajos recursos económicos, asociándolo con el estudio realizado por Llerena, (2012), donde confirma que la principal fortaleza de Mindo Loma Lodge es la de generar trabajo dentro de su comunidad.

El Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad del Regocijo concuerdan en que siempre respetan las disposiciones legales que buscan erradicar el trabajo infantil, contratando personas mayores de 18 años. De la misma forma dio como resultado en la investigación de Llerena (2012), según Mindo Loma Lodge que no dan trabajo a personas menores de edad.

Con relación al rescate de las culturas locales para aprovecharlos como atractivos, el Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad encuestada, coinciden en que pocas o algunas veces apoyan la recuperación y creación de otros recursos culturales que forje el desarrollo turístico de la zona. Este desinterés provoca que las tradiciones culturales y grupos étnicos con el tiempo vayan desapareciendo y afecte directamente al turismo local. Para Jara (2012) en el Lodge Ipanlo es escasa valoración de los aspectos culturales del destino, desestimando la contribución para reconstruir, producir y mantener los rasgos culturales.

Los propietarios dicen que siempre organizan guías de eventos sociales, deportivos y culturales de la comunidad y del local. Mientras que la comunidad no coincide con esta afirmación, ellos indican que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” algunas veces trabaja con ellos para crear y organizar estos programas participativos. La falta de coordinación para crear actividades que inciten la llegada de turistas al destino, lo puede convertir en un atractivo turístico olvidado y desaprovechado por las personas locales.

Además, se menciona que “Choza el Mirador”, siempre invita a los colaboradores y clientes a participar de las actividades programadas, donde especialmente los dueños del local se encargan de los eventos deportivos. Por su lado los encuestados determinaron que los propietarios algunas veces realizan estas invitaciones. Esto revela que los propietarios no son conscientes en su respuesta, lo cual deja ver el desinterés en hacer partícipes a sus clientes y trabajadores. Así también indican los resultados de Llerena

(2012), señala que el Lodge cumple parcialmente y participa en programas propias de la comunidad, sin embargo, no es protagonista de estos ni estimula la participación de sus clientes y colaboradores. También Jara (2012) en su estudio obtiene algo similar, al Lodge Ipanlo se le dificulta integrarse a las actividades comunales, se encuentra muy separada de otras comunidades.

Para garantizar el respeto, orden y buen ambiente en el atractivo turístico “Choza el Mirador”, los propietarios mencionan que siempre difunden a sus clientes, empleados y comunidad los parámetros de convivencia establecidos, por lo que consideran que es primordial el buen comportamiento. Como en los resultados que presenta Llerena (2012), donde la empresa sí cumple con esta labor, informando a los visitantes cómo comportarse en las comunidades locales y sobre sus acciones en los sitios que visiten. Otros resultados también encuentran importante la buena conducta, como García (2014), la hostería Luis Antonio siempre facilita la información pertinente al turista sobre las debidas precauciones y normas que deberá seguir por parte del personal de la Hostería. Mientras que Espinoza (2013), afirma que la hostería Pantaví contribuye con la comunidad dando a conocer las políticas de comportamiento del turista con el entorno para que de esta manera el viajero muestre una conducta aceptable cuando visite los atractivos que se encuentran a poca distancia del establecimiento.

De acuerdo a los indicadores, se conoció que el Bar Restaurante “Choza el Mirador” algunas veces aporta al respeto de las culturas y poblaciones locales, en ocasiones se cumple, siendo un resultado irregular, poco beneficioso para el incremento de actividades que provoquen la participación de la comunidad, la instalación y los turistas. Así también lo recalca Llerena, (2012) en su investigación que la principal falencia en Mindo Loma Lodge es la falta de iniciativas para generar una mayor conciencia y conocimiento de la riqueza cultural y natural entre empresas y pobladores de la zona.

El Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad coinciden, que pocas veces trabajan en conjunto para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona. Esta falta de preocupación provoca la pérdida de la identidad cultural de este destino y puede desembocar en la disminución de su atractivo turístico al desaparecer la singularidad que lo hace único. Del mismo modo Llerena (2012), expuso en su investigación, que el Lodge no ha implementado normas que apoyen el rescate cultural de la localidad, por la ausencia de personas capacitadas en este tema, y a pesar de que su operación no contribuye, creen que no ponen en peligro los derechos y tradiciones del pueblo. También Jara (2012) menciona que el Lodge Ipanlo no trabaja con



la comunidad Pavacachi, debido a que las personas de esta zona no tienen la capacidad de interpretar su propia cultura y existe falta de información sobre los grupos étnicos y costumbres de la comunidad.

El emprendimiento turístico “Choza el Mirador” y su comunidad confirman que siempre están integrando platos tradicionales de la localidad en la oferta gastronómica. Así se demuestra la importancia de conservar la gastronomía tradicional de la ciudad y permite que este valor cultural siga vigente en el destino. Por otro lado, se refuerza la gastronomía como uno de los atractivos con mayores potencialidades para atraer a los turistas, al sitio. De la misma manera se cumple en los estudios de Llerena (2012), Jara (2012) y García (2014), las empresas destacan la importancia de ofrecer comida tradicional y propia de las localidades, uno de los principales motivos de los turistas para visitar aquellos lugares.

Los propietarios aducen que constantemente informan la importancia cultural que conserva la gastronomía esmeraldeña y el valor nutricional que poseen los platos. Mientras que los encuestados discrepan, indicando que algunas veces exponen a los clientes la valoración cultural que posee la gastronomía ofrecida en el local. La falta de información sobre el patrimonio culinario y su valor tradicional, puede ocasionar la pérdida de la protección de la cultura local e impedir el desarrollo comunitario.

Los resultados se ajustan al conocer que pocas veces la comunidad y la instalación ofertan en conjunto otras actividades culturales que fomenten la participación y aprendizaje en los turistas. Llerena (2012) demuestra en su indagación que, las pocas actividades se las da a conocer por medio de avisos verbales y en algunos casos publicidad impresa y eventualmente se promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades. Ello conlleva al total desinterés de proteger y conservar las raíces y riqueza cultural del destino.

Estos resultados revelan que pocas veces el Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad emprenden acciones en favor del rescate y protección del patrimonio histórico-cultural, reflejando consecuencias negativas por la falta de organización de grupos de trabajo para fomentar la integración y aprendizaje cultural. Así dice García, (2014) “Una entidad sea pública o privada, esté donde esté localizada debe integrarse al medio, en otras palabras, formar parte de la “vecindad” y colaborar en su progreso” (p.115). Destacando una de sus fortalezas, como es la gastronomía tradicional de la ciudad, incluyendo platos típicos en su oferta turística, así lo mencionan en la entrevista los propietarios del local y lo confirman los habitantes del barrio Regocijo.

El Bar Restaurante “Choza el Mirador” y su comunidad están de acuerdo en que pocas veces se pone en contacto con personas que llevan muchos años habitando en el sector para preguntar sobre otros rasgos culturales e históricos de la localidad. Esta falta de relación con los habitantes y desinterés por conocer más sobre los bienes patrimoniales, provoca la total desconexión con el pasado.

“Choza el Mirador” dice que siempre aporta con información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales que conserva el barrio Regocijo. Desacordando totalmente la comunidad encuestada, los que expresan que los propietarios pocas veces exponen a sus clientes el conocimiento cultural de la localidad. Se observa que los dueños del local no fueron justos en su respuesta, siendo contraproducentes en la comunicación de los hábitos culturales del barrio a sus clientes. También Amores (2012), manifiesta en su investigación que, el Lodge Napo Wildlife Center no incluye su material escrito que se da a los clientes, los datos culturales de las poblaciones locales.

El Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad del barrio Regocijo afirman que desde que el emprendimiento empezó a ofrecer sus servicios, los propietarios siempre han integrado materiales propios de la zona para no afectar el espacio natural donde están ubicados, usando para la construcción de las chozas, mesas y asientos, la madera, caña guadua, bambú, guayacán, hojas de palmas seca, redes de pesca y plantas. La correcta adecuación de estos materiales amigables permite que no se altere el equilibrio natural. Aportando beneficios a los espacios naturales con la conservación de la biodiversidad, y de los ecosistemas importantes para la supervivencia del hombre. Lo que para Jara (2012) en su estudio, señala que el Lodge Ipanlo no incorpora en su decoración, arquitectura y demás insumos, elementos típicos de la región en donde se ubican sus operaciones. También Amores (2012), manifiesta en su investigación que, el Lodge Napo Wildlife Center no utiliza materiales ni artesanías locales para adornar las habitaciones.

Finalmente, los propietarios y encuestados adujeron que algunas veces se promociona la venta de productos artesanales elaborados por personas de la comunidad. La falta de promoción y venta de estos productos hechos por los habitantes del sector puede afectar negativamente a la economía del barrio. Lo que no se manifiesta en la investigación de Llerena (2012), donde indica que Mindo Loma Lodge siempre apoya la compra de productos suministrados por los negocios familiares que pertenecen a la comunidad local. Se obtiene como resultado también que pocas veces el Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad ofrecen actividades culturales como parte del producto turístico, se manifiesta que este resultado es un elemento totalmente negativo que debilita la

conservación del patrimonio cultural tangible e intangible del sector. Si se analiza lo que menciona García, (2014), el pilar social favorece el acercamiento de turistas a la cultura existente en el destino turístico, los habitantes muestran sus usos y costumbres tradicionales, a su vez el turista lleva consigo vivencias, experiencias y recuerdos y así mismo la localista recepta experiencias y formas de vida del visitante y porque no decirlo aprende expresiones idiomáticas extranjeras (p.20)

En términos generales los resultados de esta investigación poseen un valor considerable, no se tiene muestra de que anteriormente en la ciudad de Esmeraldas se haya estudiado la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; en la dimensión socio-cultural integrando el primer estudio que se realiza en el Bar Restaurante “Choza el Mirador” del barrio Regocijo, entre otros elementos, está la concientización que se busca generar en las personas en cuanto a la conservación de los recursos naturales y culturales de la provincia. Manifestando aspectos positivos y negativos que hay que fortalecer con el tiempo, acciones que se alcanzarán con una buena planificación estratégica apoyada por todos los actores que integran la actividad turística.

Partiendo de ello se considera oportuno sugerir la realización de nuevas investigaciones en este campo, pudieran estar relacionadas a los siguientes temas:

- Consecuencias de la falta de aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural.
- Beneficios de la correcta aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural.
- Análisis de las causas de la incorrecta aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible
- Diseño de manual de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural para comunidades.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Luego de haber explicado, analizado y discutido los resultados de la investigación realizada en el Bar Restaurante “Choza el Mirador” del barrio Regocijo, con el fin de analizar la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Los propietarios del emprendimiento turístico “Choza el Mirador” alegan que cumplen y aplican, en su mayoría, con los parámetros establecidos en el Manual de buenas prácticas para turismo sostenible- Rainforest Alliance.
2. La comunidad del barrio Regocijo manifiesta que actualmente el Bar Restaurante “Choza el Mirador” no aplica correctamente las buenas prácticas para turismo sostenible en la dimensión socio-cultural como lo recomienda la organización Rainforest Alliance en su manual.
3. La contribución que ofrece el Bar Restaurante “Choza el Mirador” es poco positiva para el desarrollo local de la comunidad, ocasionada por la mala comunicación que existe entre los moradores y propietarios de la instalación.
4. Es desfavorable el aporte que brinda el Bar Restaurante “Choza el Mirador” al respeto de las culturas y poblaciones locales, manifestándose la poca constancia al momento de organizar actividades con la finalidad de conservar el arte cultural de la zona.
5. Las opiniones de los propietarios del Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad del barrio Regocijo coinciden en que las acciones emprendidas por parte de ellos no son suficientes para llegar a fortalecer el rescate y protección del patrimonio histórico-cultural de la zona.
6. Se manifiesta la limitada relación que hay entre los dueños del emprendimiento Bar Restaurante “Choza el Mirador” y la comunidad, perjudicando la promoción de actividades culturales como parte del producto turístico.

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

Sobre la base de los resultados de la investigación, se propone las siguientes recomendaciones:

1. El Bar Restaurante “Choza el Mirador” debe identificar y establecer una persona con los conocimientos necesarios en la actividad turística para que ayude a crear proyectos participativos sobre temas de desarrollo sostenible que involucre activamente a la comunidad, colaboradores y clientes para garantizar la mejora continua del barrio Regocijo.
2. El Bar Restaurante “Choza el Mirador” debe sustentar un plan de comunicación que impulse la integración de la comunidad del barrio Regocijo para participar en capacitaciones, donde se expongan temas como, la motivación y crecimiento personal, disciplina y buenas relaciones interpersonales, ejecutando estas acciones en conjunto les ayudará a elevar el compromiso para trabajar en favor del desarrollo local y así a futuro ofrecer un turismo sostenible, responsable y afable para los visitantes.
3. Promover el respeto de las culturas y poblaciones locales, mediante la aplicación de conferencias, asesorías y talleres prácticos, en temas enfocados al rescate de los grupos étnicos, servicio al cliente, conservación de los recursos naturales y culturales y la protección del patrimonio natural y cultural.
4. Formar acuerdos estratégicos y alianzas con instituciones educativas para que realicen estudios de investigación o prácticas que ayuden a determinar las necesidades sobre el legado cultural de la zona, y de esta manera poder emplear acciones que promuevan el rescate y protección del patrimonio.
5. Buscar ayuda del Municipio de Esmeraldas para que colabore con el arreglo de los alrededores del barrio, ayudando a mejorar la imagen del mirador del Regocijo, por lo que en la actualidad se está convirtiendo en un atractivo turístico muy visitado por personas nacionales y extranjeras.
6. Llegar a acuerdos con colaboradores del Ministerio de Turismo de Esmeraldas para crear e implementar actividades culturales, tomando en cuenta todos los criterios e indicadores establecidos en los manuales de buenas prácticas para el

turismo sostenible propuestos por Rainforest Alliance, para mejorar la promoción y operación turística de los productos existentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allgoewer, K. (2009). Manual de prácticas responsables de turismo sostenible. Recuperado de [http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/ag\\_turismo-sostenible.pdf](http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/ag_turismo-sostenible.pdf)
- Amores, F. (2012) Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Lodge Napo Wildlife Center, comunidad Añangu, parroquia Alejandro Labaka, cantón Francisco de Orellana de la provincia de Orellana - Programa Rainforest Alliance. Tesis en opción de ingeniero en ecoturismo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba - Ecuador. Recuperado de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/2180/1/23T0325%20.pdf>
- Barrera, C. e Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. Revista Interamericana de ambiente y turismo, volumen 8, número 1. Recuperado de <http://riat.atalca.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>
- Buenas prácticas para turismo sostenible - Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú (2006). Recuperado de [http://www.aptae.pe/archivos\\_up/0046-manual-de-buenas-practicas.pdf](http://www.aptae.pe/archivos_up/0046-manual-de-buenas-practicas.pdf)
- Chile por un turismo sustentable - Manual de buenas prácticas sector turístico (2011). Recuperado de <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/ManualGenericoBaja2.compressed.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Coquinche, H. (2014). Evaluación y propuesta de usos de recursos paisajísticos en la comunidad Kichwa Río Indillama como insumo para el desarrollo de un proyecto de Turismo Comunitario. Tesis en opción de Licenciado en Operaciones Turísticas y Guía Nacional. Universidad san francisco de quito. Quito – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2893>
- Espinoza, I. (2013) Investigación de las buenas prácticas para el turismo sostenible y su incidencia en la hostería Pantaví en la parroquia Tumbabiro de la provincia de Imbabura. Tesis en opción de ingeniera en administración hotelera y turística. Universidad tecnológica Israel. Quito – Ecuador. Recuperado de

<http://190.11.245.244/bitstream/47000/408/1/UISRAEL-EC-ADMH-378.242-237.pdf>

- Fernández, J. (2015). El turismo sostenible en España: análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local. Universidad de Coruña, Coruña, España. Recuperado de [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14476/FernandezFernandez\\_Javier\\_TD\\_2015.pdf?sequence=4](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14476/FernandezFernandez_Javier_TD_2015.pdf?sequence=4)
- Funes, L. e Romero, I. (2015). “Análisis del desarrollo sostenible del turismo en el Ecuador desde la perspectiva de la economía”. Revista DELOS: Desarrollo Local Sostenible, ISSN 1988-5245 n. 24. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/delos/24/turismo.html>
- García, F. (2014) Análisis de la aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance, en la hostería Luis Antonio, parroquia Ventura, provincia del Cañar. Tesis en opción de Ingeniero en Turismo. Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20975/1/Tesis.pdf>
- González, D. (2014). Modelo costarricense de turismo sostenible. LA NACIÓN. Recuperado de [http://www.nacion.com/opinion/foros/Modelo-costarricense-turismo-sostenible\\_0\\_1442855702.html](http://www.nacion.com/opinion/foros/Modelo-costarricense-turismo-sostenible_0_1442855702.html)
- Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica-SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International (2010). Recuperado de [http://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp\\_latinoamerica.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf)
- Jara, J. (2012) Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza - Programa Rainforest Alliance. Tesis en opción de ingeniero en ecoturismo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba – Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2388>
- Ley de Gestión Ambiental (2004). Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Ley de Turismo (2002). Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-DE-TURISMO-2014.pdf>
- Llerena, G. (2012) estudio del caso de “Mindó Loma Lodge” en relación al turismo sostenible. Tesis en opción de licenciado en turismo con mención en ecoturismo.



- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7201/6.19.001170.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Lorenzo, M. (2013), Turismo sostenible: buenas semillas que va sembrando el ocio, Tendencias 21. Ciencia, tecnología, sociedad y cultura, ISSN 2174-6850. Recuperado de [http://www.tendencias21.net/Turismo-sostenible-buenas-semillas-que-va-sembrando-el-ocio\\_a19081.html](http://www.tendencias21.net/Turismo-sostenible-buenas-semillas-que-va-sembrando-el-ocio_a19081.html)
- Manual Circuito Turístico Nororiental del Perú (CTN) de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios (2007)
- Manual de buenas prácticas en la actividad turística (2010)
- Moreno, M. (2013). Análisis del desarrollo del turismo sustentable en hosterías certificadas y no certificadas en el parque nacional Machalilla. Tesis en opción de Ingeniería en ecoturismo y guía de turismo nacional. Pontificia universidad católica del ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7202/6.19.001171.pdf?sequence=4>
- Organización Mundial del Turismo – OMT. (2012). Turismo y sostenibilidad. Recuperado de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad_0.pdf)
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Organización Mundial del Turismo (2006). Recuperado de <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0884xPA-TourismPolicyES.pdf>
- Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. Manual de Buenas Prácticas para turismo sostenible (2005). Recuperado de [http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf)
- Quintero, J. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. Universidad Complutense de Madrid.
- Reyes, J. (2016) Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el centro de turismo comunitario Sinchi Warmi en la parroquia puerto Misahuallí, cantón Tena, provincia de Napo. Tesis en opción de Ingeniero en ecoturismo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba – Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5828/1/23T0575.pdf>

Schlieff & Duque. (2009). Mejores prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque. Recuperado de [http://www.conservation.org.bo/files/mejores\\_practicas\\_web.pdf](http://www.conservation.org.bo/files/mejores_practicas_web.pdf)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **Guía de Entrevista**

Entrevistados: Propietarios del emprendimiento turístico Bar Restaurante “Choza el Mirador”

Objetivos:

1. Identificar, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la existencia de la contribución al desarrollo local de su comunidad.
2. Conocer, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la presencia del respeto hacia la cultura y población local.
3. Reconocer, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la puesta en práctica de acciones junto a la comunidad, en favor del rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.
4. Determinar, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la presencia de oferta de actividades culturales junto a la comunidad, como parte del producto turístico.

Cuestionario:

1. ¿Sustenta por escrito políticas a favor con la sostenibilidad socio-cultural? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
2. ¿Comunica su política sobre la sostenibilidad socio-cultural con sus colaboradores, proveedores, clientes y comunidad? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
3. ¿Aplica entrevistas y encuestas a la comunidad para conocer sus opiniones sobre su negocio y turismo en general? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
4. ¿Expone una lista de necesidades a su comunidad para que se conviertan en proveedores de su negocio? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
5. ¿Realiza periódicamente reuniones de capacitación con su comunidad para dar a conocer la importancia de crear cadenas productivas a nivel local? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)

6. ¿Se integra activamente con su comunidad para tratar temas de desarrollo sostenible para la zona? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
7. ¿Presta sus instalaciones a la comunidad para organizar reuniones con la finalidad de apoyar procesos sostenibles? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
8. ¿Expone a su comunidad la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
9. ¿Incentiva a las personas de su comunidad a trabajar en su negocio, difundiendo un perfil de competencias laborales que necesita su instalación? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
10. ¿Garantiza la inclusión de personal a su negocio, permitiendo que su comunidad realice pasantías y brindar oportunidades de trabajo? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
11. ¿Respeto las disposiciones legales que buscan erradicar el trabajo infantil? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
12. ¿Ayuda al rescate de las culturas locales, incluyendo a grupos étnicos para aprovecharlo como atractivo para su localidad? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
13. ¿Organiza guía de eventos sociales, deportivos y culturales de la comunidad y la empresa? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
14. ¿Invita a sus colaboradores y clientes a participar de las actividades programadas en conjunto con la comunidad? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
15. ¿Difunde a los turistas, empleados, comunidad, proveedores y organismos locales, parámetros de convivencia establecidos por su organización? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
16. ¿Crea grupos de trabajos con su comunidad para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
17. ¿Busca apoyo de instituciones académicas para que realicen estudios sobre el patrimonio cultural, con la finalidad de enriquecer el conocimiento donde se

- encuentra la operación turística? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
18. ¿Integra en su oferta gastronómica platos tradicionales de la localidad? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
  19. ¿Informa a sus clientes el valor nutricional e importancia cultural que tienen los platos típicos? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
  20. ¿Oferta en conjunto con la comunidad actividades culturales con la finalidad de fomentar la participación activa y de aprendizaje en los turistas? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
  21. ¿Pregunta a personas claves de su comunidad sobre los rasgos culturales e históricos de la localidad? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
  22. ¿Aporta con información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
  23. ¿En la decoración de su instalación, integra materiales propios de la zona? ¿En qué consisten? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)
  24. ¿Promociona la venta de productos artesanales realizados por personas de su comunidad? ¿Cómo? (si la respuesta es positiva), ¿Por qué? (si la respuesta es negativa)

Fuente: Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance (2005) Manual de Buenas Prácticas para turismo sostenible

## **Anexo 2:**

### **Cuestionario para encuesta**

Encuestados: Comunidad del barrio Regocijo, ciudad Esmeraldas

#### Objetivos:

1. Identificar, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la existencia de la contribución al desarrollo local de su comunidad.
2. Conocer, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la presencia del respeto hacia la cultura y población local.
3. Reconocer, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la puesta en práctica de acciones junto a la comunidad, en favor del rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.
4. Determinar, en el Bar Restaurante “Choza el Mirador”, la presencia de oferta de actividades culturales junto a la comunidad, como parte del producto turístico.

#### Cuestionario

La escuela de Hotelería y Turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas se encuentra realizando una investigación titulada “Análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural en “Choza El Mirador” barrio Regocijo, ciudad Esmeraldas”; con este cuestionario se pretende conocer la opinión de la comunidad del sector del Regocijo, frente al Bar Restaurante “Choza El Mirador” de acuerdo a las buenas prácticas sostenibles.

El presente cuestionario tiene carácter anónimo, las respuestas emitidas serán totalmente confidenciales y no se les dará otro uso que no sea para la investigación antes mencionada. Por favor responder con la mayor sinceridad posible, marcando con una “X” la respuesta que usted considere adecuada.

#### Datos Sociodemográficos

- Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_
- Edad:  
\_\_\_\_18 a 25    \_\_\_\_26 a 45    \_\_\_\_46 a 55    \_\_\_\_más de 56
- Procedencia:  
\_\_\_\_Ecuador - Costa    \_\_\_\_ Ecuador- Sierra    \_\_\_\_ Ecuador- Amazonía  
\_\_\_\_Ecuador - Galápagos    Otro País (¿Cuál?) \_\_\_\_

	<b>El Bar Restaurante “Choza el Mirador”:</b>	<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Comunica a la comunidad sus políticas sobre la sostenibilidad socio-cultural?				
2	¿Aplica entrevistas y encuestas a la comunidad para conocer las opiniones que tienen sobre la instalación y turismo en general?				
3	¿Se integra activamente con la comunidad para tratar temas de desarrollo sostenible para la zona?				
4	¿Presta sus instalaciones a la comunidad para organizar reuniones con la finalidad de apoyar procesos sostenibles?				
5	¿Expone a la comunidad la importancia de aplicar buenas prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental en el turismo?				
6	¿Incentiva a las personas de la comunidad a trabajar en su negocio, difundiendo un perfil de competencias laborales que necesita la instalación?				
7	¿Respeto las disposiciones legales que buscan erradicar el trabajo infantil?				
8	¿Ayuda al rescate de las culturas locales, incluyendo a grupos étnicos para aprovecharlo como atractivo para la localidad?				
9	¿Organiza guías de eventos sociales, deportivos y culturales de la comunidad y la empresa?				
10	¿Invita a sus colaboradores y clientes a participar de las actividades programadas en conjunto con la comunidad?				
11	¿Crea grupos de trabajos con la comunidad para determinar las necesidades sobre el conocimiento y legado cultural de la zona?				

12	¿Integra en su oferta gastronómica platos tradicionales de la localidad?				
13	¿Informa el valor nutricional e importancia cultural que tienen los platos típicos ofertados?				
14	¿Oferta en conjunto con la comunidad actividades culturales con la finalidad de fomentar la participación activa y aprendizaje en los turistas?				
15	¿Pregunta a personas claves de su comunidad sobre los rasgos culturales e históricos de la localidad?				
16	¿Aporta con información a los turistas sobre la cultura, costumbres, tradiciones y valores locales?				
17	¿En la decoración de su instalación, integra materiales propios de la zona?				
18	¿Promociona la venta de productos artesanales realizados por personas de la comunidad?				

Fuente: Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance (2005) Manual de Buenas Prácticas para turismo sostenible