

Manual de Autoevaluación Empresarial para la Sostenibilidad Turística

ESQUEL

2012



El turismo es un sistema complejo, sus interacciones no son solamente dentro que quienes intervienen en este sector, sino que van mucho más allá con interacciones con otros sectores productivos y con interacciones con el entorno natural, cultural y económico con el emplazamiento donde ocurre este fenómeno.

Créditos

Proyecto “Fortalecimiento del turismo sostenible como eje dinamizador de la economía y de la acción concertada de actores públicos, privados y comunitarios en el Noroccidente de Pichincha” financiado por la Unión Europea.



Coordinadora de proyecto: Jane Silva

Autores: Universidad de Especialidades Turísticas (UCT)

Foto portada: Anindya Chowdhury. Openfoto.net. cc: non comercial

Revisión: Mayra Mejía

*La presente publicación ha sido elaborado con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de sus autores y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Delegación de la UE: http://eeas.europa.eu/delegations/ecuador/index_es.htm

Esquel: www.esquel.org.ec

Esquel, 2012

Índice

Índice.....	3
Manual de Autoevaluación Empresarial para la Sostenibilidad Turística	4
1. Antecedentes	4
Actividad 1.....	5
Actividad 2.....	5
2. El Modelo de Certificación Local	6
3.- Propuesta Local de Sostenibilidad para el Noroccidente de Pichincha	8
3.1. La Herramienta de Autoevaluación, Metodología, Uso y Proceso.	8
3.2. Uso del Cuestionario para la Autoevaluación	11
3.2.1 Autoevaluación.....	11
a. Autoevaluación inicial primer grupo de indicadores.	11
Actividad 3.....	16
b. Autoevaluación inicial segundo grupo de indicadores.	16
Actividad 4.....	24
c. Autoevaluación inicial tercer grupo de indicadores.....	24
Actividad 5.....	27
d. Autoevaluación inicial cuarto grupo de indicadores.....	27
Actividad 6.....	28
e. Autoevaluación inicial quinto grupo de indicadores.....	29
Actividad 7.....	30
3.2.2. Política de Sostenibilidad	31
Actividad 8.....	33
3.2.3. Matriz para realizar un plan interno empresarial	33
Actividad 9.....	34
3.2.4. Autoevaluación de salida del proceso.....	34
4.- Conclusiones y recomendaciones	35

Manual de Autoevaluación Empresarial para la Sostenibilidad Turística

1. Antecedentes

El turismo es un sistema complejo, sus interacciones no son solamente dentro de quienes intervienen en este sector, sino que van mucho más allá con interacciones con otros sectores productivos y con interacciones con el entorno natural, cultural y económico con el emplazamiento donde ocurre este fenómeno.

La Organización Mundial del Turismo en su Libro “Introducción al Turismo”, destaca lo que se llama la Nueva Era del Turismo. “En lo que se refiere a la evolución del turismo, Fayos (1994) hace referencia a una Nueva Era del Turismo, en la que destaca la existencia de una serie de variables fundamentales para el desarrollo de la actividad turística. Estas variables quedan divididas en tres áreas:

Variables exógenas: variables que tratan de recoger las diferencias políticas, sociales, económicas y demográficas, en las que incidirán las tendencias sociales de la población, los ingresos disponibles del consumidor, la demografía, el clima, el desarrollo económico, la situación política y la seguridad (guerra, sida, etc.).

Variables de la oferta: son las que se refieren a la adaptación a la Nueva Era, es decir, aquéllas que recogen las mejoras en las tecnologías, mejoras en la calidad, importancia de los recursos humanos, mayor flexibilidad, integración y concentración de las empresas, respeto por el medio ambiente y unas regulaciones y legislaciones adaptadas a las nuevas circunstancias. Las nuevas tecnologías de los transportes proporcionarán una importante disminución en el tiempo de los desplazamientos.

Variables relativas al consumidor: tales como una mayor flexibilidad, autenticidad, búsqueda de la calidad total en la experiencia turística, obtención de productos *value for money*, existencia de mini-segmentos en el mercado (grupos de consumidores con sus propias necesidades, claramente diferenciados de los demás consumidores, conciencia medio ambiental cada vez mayor)¹.”

Como se observa destaca en todas sus variables la “nueva” relación que tiene la empresa con sus entornos.

¹ OMT Organización Mundial del Turismo. INTRODUCCION AL TURISMO. España.

Actividad 1.

Responda a la siguiente pregunta, posteriormente comente los resultados con el grupo.

¿Qué cambios significativos tiene que afrontar una empresa turística, en el mercado actual, para ser competitiva? Al menos tres situaciones reales, en las que describa la acción y los impactos.

¿Qué cambios significativos tiene que afrontar una empresa turística, en el mercado actual, para ser competitiva?

En base a este proceso la misma OMT estableció el siguiente concepto para definir lo que es sostenibilidad:

“El desarrollo del Turismo Sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.”²

De este concepto se desprenden varios elementos a tener en cuenta:

a. Desarrollo	d. Proteger y mejorar oportunidades del futuro.	g. Satisfacer necesidades sociales	j. Respetar los procesos ecológicos esenciales
b. Necesidades de los turistas	e. Enfocado a la gestión	h. Satisfacer necesidades estéticas	h. Respetar la diversidad biológica
c. Necesidades de las regiones anfitrionas	f. Satisfacer necesidades económicas	i. Respetar la integridad cultural	i. Respetar los sistemas de soporte de vida

Actividad 2.

Indique una acción que una empresa puede realizar en cada uno de los elementos del cuadro anterior, de esta manera cumplirá integralmente la sostenibilidad deseada.

² Organización Mundial del Turismo

Ejemplos acciones para aplicar el concepto de sostenibilidad de la OMT		

2. El Modelo de Certificación Local

En el mundo actual existe gran cantidad de sellos y marcas de certificación, todos estos sellos conocen que esta legitimación es importante para fortalecer la presencia de la empresa en su entorno y frente a sus clientes.

En el mundo existe actualmente una gran cantidad de normas, por ejemplo a continuación mire lo que pasa exclusivamente con el caso del ecoturismo en México:

“ECOTURISMO

AMTAVE Asociación Mexicana de Turismo de Aventura y Ecoturismo - Certificación Mexicana



Asociación civil que agrupa las principales empresas dedicadas a operar y promover el turismo de aventura y ecoturismo en México, contribuyendo a la conservación del patrimonio natural y cultural del país e integrado a las comunidades locales al desarrollo de la actividad.

CONANP Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas - Certificación Mexicana



Organismo federal cuyo principal objetivo es el conservar el patrimonio de México mediante las áreas protegidas y otras modalidades de conservación, fomentando una cultura de la conservación y el desarrollo sustentable

Green Globe - Certificación Internacional



Organismo que certifica negocios y empresas de la industria turística. La certificación se realiza a través de la evaluación de 248 estándares relacionados con la energía, el agua, manejo de desechos, responsabilidad social, corporativa y la conservación

Norma NMX-AA-133-SCFI-2006 - Certificación Mexicana

Norma que hace el reconocimiento en mundial en la función de la certificación en el desempeño sustentable del sector turístico destacando las “recomendaciones a los gobiernos para el apoyo y la creación de sistemas de certificación de sostenibilidad en turismo”

Playas limpias SMADF - Certificación Mexicana

Norma NMX-AA-120-SCFI-2006: Norma Mexicana que incluye medidas ambientales para la protección al ambiente, en las playas turísticas de México, en materia de calidad de agua, residuos sólidos, infraestructura costera, biodiversidad, seguridad y servicios, educación ambiental y contaminación por ruido.

Rainforest Alliance - Certificación Internacional



Rainforest Alliance trabaja con la industria de turismo:

- a) Alentando a los empresarios turísticos a conservar sus ambientes y contribuir a los medios de vida locales, al tiempo que mejoran su rentabilidad.
- b) Capacitando a las empresas turísticas para q adopten practicas más sostenibles
- c) Educando a los viajeros para que busquen opciones eco-amigables legales.”³

Sin embargo, estos sellos internacionales y nacionales han visto un gran impedimento, para su funcionamiento, cuando las regiones no están preparadas y reguladas para la sostenibilidad. Entonces las “localidades” que desean emprender en la sostenibilidad como un elemento de desarrollo deben definir mediante un modelo de organización (comité, asociación, organización de gestión de destinos) como implementarán un modelo de sostenibilidad local, que apunte sus responsabilidades con el entorno y, posteriormente quienes lo deseen, se les permita que sus empresas emprendan en sellos de calidad y sostenibilidad nacionales o internacionales.

Por esta razón, gracias al auspicio de Esquel, en el Noroccidente de Pichincha, sus pobladores, empresas y gobiernos locales están impulsando un mecanismo para establecer la sostenibilidad. Para conocer y absorber este mecanismo se debe tomar en consideración y estudio sus componentes, sus alcances, sus objetivos y finalmente su implementación. Con el presente manual se busca su socialización y adaptación al medio local, como un instrumento base para futuros procesos de calidad y sostenibilidad.

3.- Propuesta Local de Sostenibilidad para el Noroccidente de Pichincha

Para el caso del Noroccidente de Pichincha se han realizado varias acciones que han ayudado a determinar la herramienta ideal para iniciar el proceso continuo a la sostenibilidad. Estas acciones contemplaron reuniones, talleres y diagnósticos en empresas pilotos, mismos que han ayudado a establecer una primera “línea base” de certificación para implementarse en el futuro inmediato, misma que cuenta con 109 indicadores (algunos generales y otros específicos para alojamiento, alimentación, agencias de viajes, transporte, entre otros)

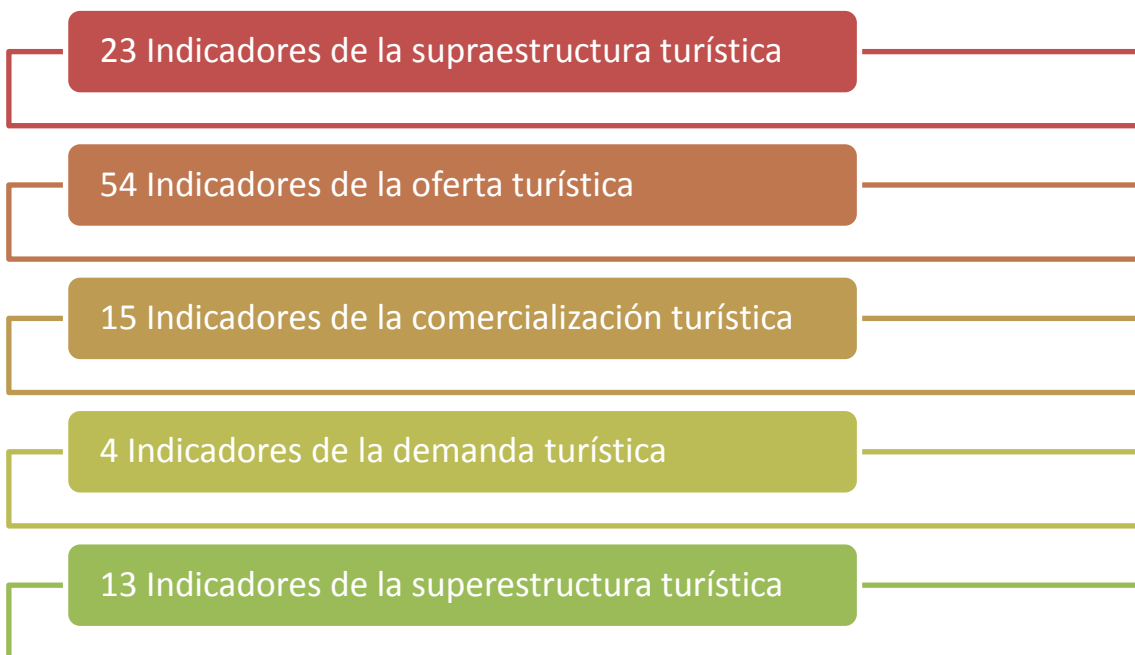
3.1. La Herramienta de Autoevaluación, Metodología, Uso y Proceso.

Se partió de la definición del "turismo sostenible" de la OMT y mundialmente aceptada, la cual considera sostenible el turismo en los aspectos mencionados anteriormente en el presente documento. Al mismo tiempo se utilizó de manera extensa las fuentes externas de información con experiencias de otros países.

Con los resultados anteriores se procedió a la selección de 5 ejes (supraestructura, demanda, oferta, comercialización y superestructura), de los cuales se establecieron: Tipo, Subtipo, Categoría e Indicador.

³ Un blog verde. Certificaciones Ecológicas. <http://www.dforceblog.com/2010/11/04/certificaciones-ecologicas/>

CUADRO DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES SEGÚN LOS 5 EJES



Una vez definidos los indicadores se complementaron con el Estándar Mínimo y el Método de Evaluación /Referencia /Fórmula que permitirá claridad para la autoevaluación.

Cada uno de los indicadores responde al mismo sistema de evaluación en el cual se presentan:

Cumple: para aquellos indicadores que son verificables al 100% y se han convertido en una política empresarial.

Cumple parcialmente: cuando la documentación no permite verificar a sociedad el cumplimiento del indicador.

No cumple: cuando no existe evidencias de acciones que podría asumir una empresa en el indicador.

No aplica: cuando el indicador es específico para una actividad y la empresa no cuenta con operaciones en dicha actividad.

Para cada indicador el autoevaluador deberá llenar la siguiente ficha:

Fecha	
Nombre autoevaluador y equipo	
Indicador a ser autoevaluado	
Estándar mínimo	
Método de autoevaluación	

Resultado: (cumple, cumple parcialmente, no cumple o no aplica)	
Observaciones y recomendaciones	
Firma responsable	

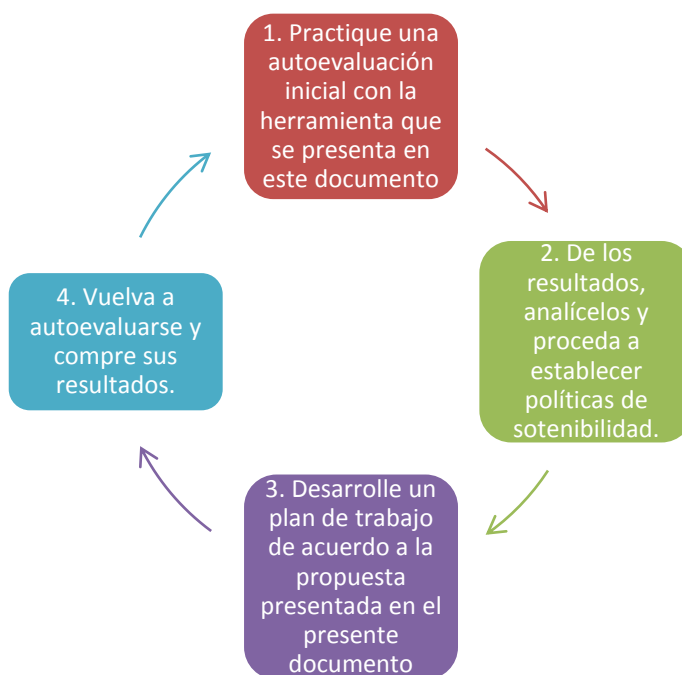
Un ejemplo

Fecha	01/07/2012
Nombre autoevaluador y equipo	Juan Ramírez
Indicador a ser autoevaluado	Presencia de basura
Estándar mínimo	# de observaciones de basura inorgánica en el sitio de operación turística
Método de autoevaluación	Cero (0) observaciones de basura inorgánica dentro del perímetro de la operación.
Resultado: (cumple, cumple parcialmente, no cumple o no aplica)	No cumple
Observaciones y recomendaciones	En un recorrido por los senderos del hotel se detectaron varios residuos de desechos inorgánicos plásticos, se recomienda un trabajo planificado para cuidar la basura en su lugar destinado.
Firma responsable	

Este formato se debe utilizar tanto para la autoevaluación de entrada como la de salida, tal como lo explica el manual a continuación. Se recomienda ir formando una carpeta por indicador con éstos resultados y sus respectivas evidencias.

3.2. Uso del Cuestionario para la Autoevaluación

El procedimiento que se sugiere para la presente herramienta corresponde al siguiente gráfico:



Para la autoevaluación inicial use la ficha explicada en el ítem anterior para cada uno de los 109 indicadores que se presentan a continuación. Se recomienda que se vayan leyendo uno a uno y asignando al responsable de la autoevaluación junto con su equipo asistente.

3.2.1 Autoevaluación

a. Autoevaluación inicial primer grupo de indicadores.

Eje 1. Supraestructura, aquí se analiza los impactos con los entornos natural, cultural y económico.

MATRIZ DE INDICADORES EJE 1: SUPERESTRUCTURA

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
1	Suprasistema	Entorno Social	Equidad	Equidad de Género	Porcentaje de género en puestos de trabajo	Más de 40,2 % de los empleados, en rol o servicios prestados, del producto turístico son mujeres.	Paridad Hombre-Mujer del Índice de Desarrollo Humano (modificado) Del Valle, T. 1999. New methodologies for calculating the HDI. Presentado en First Global Forum on Human Development. New York, 29-31 de Julio. Número total de mujeres empleadas x 100 / Número total de empleados	Comparar mujeres empleadas en rol de pago con total de empleados en rol (o) Comparar total de mujeres empleadas (fuera de rol) con total de empleados (fuera de rol)
2	Suprasistema	Entorno Social	Desarrollo económico	Derechos laborales	Porcentaje de empleados con sueldos de acorde a la ley	El 100% de los empleados reciben como sueldo el mínimo vital establecido por la ley (incluyendo honorarios por servicios).	Comparación de sueldos (en rol y servicios prestados) con código laboral vigente	Hacer una lista de sueldos y cargos.
3	Suprasistema	Entorno Cultural	Artesanías	Artesanías tradicionales	Venta de artesanías tradicionales	La operación vende en sus instalaciones artesanías locales.	Observación visual y fotografías	
4	Suprasistema	Entorno Ambiental	Impactos visuales	Infraestructura turística	Integración de la infraestructura con el paisaje y la arquitectura local	La infraestructura se integra al paisaje y a la arquitectura local.	Observación visual, descripción y fotos	Incluir fotografías
5	Suprasistema	Entorno Ambiental	Impactos visuales	Presencia de basura	# de observaciones de basura inorgánica en el sitio de operación turística	Cero (0) observaciones de basura inorgánica dentro del perímetro de la operación.	Observación visual	Incluye senderos, ríos, bosques, playas etc.

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
6	Suprasistema	Entorno Ambiental	Manejo de desechos	Basura sólida	Tratamiento de la basura sólida	La operación trata la basura sólida por al menos uno de los siguientes sistemas: la orgánica es enterrada, usada como compost, alimento para ciertos animales o biogás o arrojada a mar abierto. La basura inorgánica tiene que ser sacada del sitio o procesada de tal forma que no deje residuos o desechos. Quemar no es aplicable.	Observación visual, 1. Presencia de basureros diferenciados 2. Revisión de botadero de basura	
7	Suprasistema	Entorno Ambiental	Manejo de desechos	Aguas negras	Tratamiento de las aguas negras	La operación trata las aguas negras por lo menos con uno de los siguientes sistemas: letrinas, tanques sépticos, letrinas composteras, tratamientos aeróbicos, tratamientos anaeróbicos o humedales artificiales.	Observación visual y fotografías. Cualquiera de los métodos anteriores cuenta como un estándar aceptable	No aplica a descargas a ríos, mar o alcantarillado sin tratamiento previo
8	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación de la biodiversidad	Animales en cautiverio	Presencia de animales silvestres en cautiverio dentro del perímetro de la operación	No se observan animales silvestres en cautiverio dentro del perímetro de la operación.	Observación visual. Se recorren las instalaciones y se comprueba la presencia de animales en cautiverio.	No se aplica si el proyecto tiene licencia para recuperación de especies o zoológicos
9	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación de la biodiversidad	Uso de animales silvestres	Uso de animales silvestres en la gastronomía - excluye peces y mariscos.	No se observa el uso de carne de animales silvestres en el menú que ofrece la operación.	Observación visual, revisión del menú y encuestas	No se aplica si se tiene licencia para zoológicos comerciales. Peces y mariscos aplica solo si no están en época de veda

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
10	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación de la biodiversidad	Introducción de flora y fauna	Presencia de especies introducidas	Cero (0) observaciones de especies introducidas de la operación.	Observación física	
11	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación de los ecosistemas	Insumos para aseo y limpieza	Uso de productos biodegradables	Se prefiere los productos biodegradables en la operación	Inventario de productos biodegradables actualizado y de sus proveedores	Normas de uso en todas las áreas
12	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación agua	Agua consumo humano	Se registra y se mide el consumo de agua	No se observa fugas de agua y existen medidores y registros sobre el consumo de agua	Planillas de pago de agua, fichas de registro, evidencia gráfica sobre estado de instalación	Inclusive el caso de lugares con fuentes propias de agua deben tener registros de consumo y velar por el buen estado de la instalación
13	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación agua	Agua consumo humano	Se planifica el consumo del agua	Se ha establecido un máximo y un mínimo de consumo de acuerdo a la rotación diaria planificada	Programación del consumo	
14	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación agua	Agua consumo humano	Ahorro de agua	La operación ha instalado mecanismos eficientes para ahorro de agua	Comprobación física	realizar la observación y comprobación en todas las áreas donde hay consumo de agua y es posible instalar mecanismos de ahorro
15	Suprasistema	Entorno Ambiental	Conservación agua	Agua consumo humano	Ahorro de agua	La operación hace mantenimiento periódico de las instalaciones para evitar el desperdicio del agua.	Verificación de informes periódicos de mantenimiento	
16	Suprasistema	Entorno Ambiental	Uso de la energía	Consumo de energía	Ahorro de energía	No se observa desperdicio y existen medidores y registros sobre el consumo de energía	Planillas de pago de energía, fichas de registro, evidencia gráfica sobre estado de instalación	Inclusive el caso de contar con fuentes de energía renovable

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
17	Suprasistema	Entorno Ambiental	Uso de la energía	Consumo de energía	Ahorro de energía	Se ha establecido un máximo y un mínimo de consumo de acuerdo a la planificada	Programación del consumo	
18	Suprasistema	Entorno Ambiental	Uso de la energía	Consumo de energía	Ahorro de energía	Información gráfica escrita que motive y concientice al uso eficiente de la energía	Material gráfico y escrito que informa sobre la necesidad del uso eficiente de la energía en la operación	Debe haber en todas las áreas de la operación
19	Suprasistema	Entorno Ambiental	Uso de la energía	Consumo de energía	Ahorro de energía	La operación cuenta con mecanismos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.	verificación física de los mecanismos y dispositivos instalados en las operaciones	Evidencia grafica
20	Suprasistema	Entorno Ambiental	Uso de la energía	Consumo de energía	Ahorro de energía	La operación tiene fuentes de energía renovable	verificación física de los sistemas de energía renovable instalados	Evidencia gráfica y diseño de las fuentes de energía renovable
21	Suprasistema	Entorno Ambiental	Uso de la energía	Consumo de energía	Ahorro de energía	La maquinaria, equipos y vehículos de la operación funcionan óptimamente de acuerdo a las especificaciones de consumo	Verificación de los registros de mantenimiento.	Realizar la observación y comprobación de funcionamiento óptimo de todos los equipos, maquinaria y vehículos de la operación
22	Suprasistema	Entorno Económico	Crecimiento	Crecimiento de ventas	Porcentaje de crecimiento de ventas	El porcentaje de crecimiento de ventas en la operación en los últimos 12 meses es mayor al 6 %.	(Ventas en los últimos 12 meses - Ventas en los pasados 12 meses) / Ventas en los pasados 12 meses Patterson, C., The Business of Ecotourism, Rhinelander, WI, Explorer's Guide Publishing, 1997	

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
23	Suprasistema	Entorno Económico	Beneficio económico	Beneficio económico	Porcentaje de beneficio económico para la operación	Al menos el 10 % de la utilidad neta de la operación es destinada a obras para la comunidad.	Porcentaje de ganancias destinadas a obras comunitarias aplicadas preferentemente a infraestructura de salud, educación o servicios básicos. Comprobantes de uso de dicho beneficio (egresos, compras, etc.).	

Actividad 3.

De los indicadores del eje 1: Supraestructura turística, escoja cinco de estos y proceda a llenar la siguiente matriz con datos de una operación turística que usted conozca. Esta actividad le ayudará a familiarizarse con los indicadores para que posteriormente llene las respectivas fichas de autoevaluación.

Número de Indicador	Indicador	Observaciones que ha tenido sobre este indicador en la operación evaluada	Recomendaciones de mejora

Una vez realizada la matriz se procede a intercambiar las experiencias y las recomendaciones que se hayan encontrado.

b. Autoevaluación inicial segundo grupo de indicadores.

Eje 2. Oferta turística, aquí se analizan las interacciones con los atractivos, con la infraestructura básica de uso turístico y con las responsabilidades intrínsecas de las empresas turísticas.

MATRIZ DE INDICADORES EJE 2: OFERTA TURÍSTICA

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
24	Oferta	Atractivos Naturales	Clasificación de atractivos naturales	Clasificación de atractivos naturales del área	Lista de atractivos naturales	La operación cuenta con un listado de los atractivos naturales que posee	Presentación del listado	Clasificación MINTUR.
25	Oferta	Atractivos Culturales	Clasificación de atractivos culturales	Clasificación de atractivos culturales del área	Lista de atractivos culturales	La operación cuenta con un listado de los atractivos culturales que posee	Presentación del listado	Clasificación MINTUR.
26	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Vías de Acceso	Terrestre	Vía terrestre de acceso al producto.	La vía de acceso terrestre hasta las operaciones es al menos de tercer orden.	Observación Encuestador según tipo de vía. Medición Vía de tercer orden: camino carrozable lastrado de una vía.	Evaluación desde el poblado más cercano
27	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Vías de Acceso	Señalización	Señalización de aproximación	La operación cuenta con 3 señales de aproximación cada 10 km, desde los 30 km.	Observación Encuestador con hoja de ruta y pruebas fotográficas	Aplicado a vías terrestres desde el poblado más cercano
28	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Salud	Seguridad para el Turista	Equipo de primeros auxilios	La operación cuenta con un botiquín, equipado según la lista básica de la Cruz Roja del Ecuador o equivalente.	Lista básica de botiquín	Check lista en base a la lista de botiquín básico de la Cruz Roja Ecuatoriana. Reglamento de Servicios Turísticos
29	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Salud	Seguridad para el Turista	Persona competente encargada de primeros auxilios	La operación cuenta con al menos una persona con licencia de primeros auxilios de la Cruz Roja Ecuatoriana o equivalente.	Licencia Cruz Roja o equivalente	Verificación de validez de la licencia
30	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Salud	Seguridad para el Turista	Base de datos con registros de salud de los turistas	La operación maneja una base de datos de las alergias, enfermedades y otra información médica relevante de sus huéspedes.	Hoja de Registro con campos sobre alergias, enfermedades y contactos médicos del turista	

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
31	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Salud	Personal de Trabajo	El recurso humano directo del producto presenta certificados médicos	Los empleados directos de la operación tienen certificados médicos vigentes emitidos por un Centro de Salud o Dispensario del Estado.	Certificados de Salud al momento de contratación no mayores a 30 días	Certificados emitidos por un Centro de Salud o Dispensario del Estado
32	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Salud	Personal de Trabajo	El recurso humano indirecto presenta certificados médicos	Los empleados indirectos de la operación requieren presentar certificados médicos vigentes emitidos por un Centro de Salud o Dispensario de Estado.	Certificados de Salud al momento de contratación no mayores a 30 días	Certificados emitidos por un Centro de Salud o Dispensario del Estado
33	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Salud	Personal de Trabajo	Plan de control médico	La operación tiene un plan de control médico a su personal de por lo menos una vez al año.	Certificados de Salud del personal obtenido en el tiempo determinado por el plan de control médico de la operación	Certificados emitidos por un Centro de Salud o Dispensario del Estado
34	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Seguridad	Seguridad Social/Turista	Plan de seguridad interna de la operación	La operación cuenta con un cuerpo de seguridad capacitado y vigente.	La operación tiene desarrollado un Plan de Seguridad Interna	Plan de Seguridad Interna
35	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Seguridad	Seguridad Social/Turista	Señalización para evacuación en caso de desastres e incendios	La operación cuenta con señalización de evacuación en caso de incendios o desastres naturales.	Señalización con indicaciones en caso de estos acontecimientos	Normas básicas para obtención de permisos de bomberos
36	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Seguridad	Seguridad del Turista	Cajas de seguridad para las pertenencias de los huéspedes	La operación provee cajas de seguridad para proteger las pertenencias que llevan los huéspedes consigo.	Constatación de un sistema de seguridad como por ejemplo cajas fuertes	
37	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Seguridad	Seguridad Social/Turista	Plan de capacitación en seguridad de la operación	La operación capacita a los empleados directos e indirectos por lo menos una vez al año en temas de seguridad.	Diplomas o certificados del Capital humano en Rol de Pagos/Servicios Prestados. Plan de Capacitación	

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
38	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Circulación Interna	Señalización	Señalética que indique los servicios con los que cuenta la operación	La operación cuenta con señalización que indique los servicios que ofrece.	Observación Encuestador	Anotar las señales existentes, junto a la lista de servicios que ofrece. Describir cada una
39	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Circulación Interna	Vías	Tipo de superficie de caminos o senderos internos de la operación	Las vías de circulación interna de la operación son empedradas, de pasarela, de rodela de madera o están recubiertas por un material local que impida que los huéspedes sufran accidentes.	Observación Encuestador	
40	Oferta	Infraestructura de Uso Turístico	Circulación Interna	Vías	Presencia de parqueaderos en la operación	La operación cuenta con parqueaderos (atracaderos) para los transportes que llevan los huéspedes.	Observación Encuestador	
41	Oferta	Servicio al cliente	Puntualidad	Medición de puntualidad	Tiempo de cumplimiento de servicio	Los servicios solicitados por los huéspedes de la operación son cumplidos sin retraso al tiempo pactado.	Medición del tiempo de cumplimiento (diferencia entre hora ofrecida para el servicio y hora de cumplimiento de servicio), El encuestador solicita un servicio con indicador temporal y comprueba que el tiempo ha sido correcto	
42	Oferta	Seguridad ambiental	Planificación	Medición de impactos ambientales	Impactos ambientales	La operación está consciente de los impactos que ocasiona, ha planificado, ejecuta y los monitorea	Verificación de los instrumentos desarrollados para la medición y monitoreo de los impactos ambientales	

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
43	Oferta	Seguridad ambiental	Agua potable	Calidad del agua potable	Olor y sabor, pH, microorganismos	El agua usada por la operación para el consumo de los huéspedes posee las siguientes características: Ligero olor y/o sabor por tratamiento natural, pH: de 6,5 a 9,5, bacterias aerobias totales (37 grados C): hasta 200 por ml, Coliformes y/o estreptococos fecales: 0 por ml, microorganismos parásitos y/o patógenos: ausencia.	Recolección de muestras de agua usadas en el consumo y análisis en laboratorio UNESCO, O.M.S., 1978. Muestras en cocina y agua para consumo	
44	Oferta	Seguridad ambiental	Agua para uso recreativo	Calidad del agua de uso recreativo	Coliformes/Oxígeno disuelto	La calidad del agua de uso recreativo (piscinas, ríos, lagunas, etc.) en la operación cumple con las siguientes especificaciones técnicas: Coliformes 50 a 100 por 100 ml., Oxígeno disuelto (mg./l) 6.5 a 7.5	Recolección de muestras de agua usadas en recreación y análisis en laboratorio. Toma de agua en tres sitios de consumo humano, en frascos estériles y mantenidos en contenedores oscuros. Entregados en el laboratorio en menos de 24 horas. T.V.A. (Tennessee Valley Administration)	
45	Oferta	Seguridad ambiental	Agua para uso recreativo	Normas de uso de piscinas	Cumplimiento de normas internacionales de uso de piscinas	Existe una norma (expresada en letreros visibles) en la cual se obliga al visitante a usar gorra y terno de baño adecuado, así como usar las duchas antes de ingresar a la piscina.	Observaciones. Registro fotográfico	
46	Oferta	Seguridad ambiental	Comportamiento humano responsable	Normas de comportamiento responsable para el turista	Comportamiento de los turistas	Comportamiento responsable de los turistas en la operación	Observación física	Observarlo en todas las áreas y actividades que tiene la operación

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
47	Oferta	Seguridad ambiental	Comportamiento responsable de la operación	Normas de operación	Conformación de grupos de turistas para la visita a la operación	Número de turistas por grupo de acuerdo a las regulaciones establecidas	Verificación del registro de grupos durante cada visita	
48	Oferta	Seguridad ambiental	Previsión	Seguridad para el turista y la operación	Manejo de contingencias	La operación tiene al menos un plan de contingencias relacionado al ambiente y lo ejecuta.	Verificación del plan y observación de la ejecución con sus registros de control del plan	
49	Oferta	Planta turística	Alojamiento	RRHH Alojamiento	Personal administrativo en hotelería y recepción	El alojamiento de la operación cuenta con un administrador / recepcionista.	Verificación de este rubro en Rol de Pagos/Servicios Prestados. IESS	
50	Oferta	Planta turística	Alojamiento	RRHH Alojamiento	Jefe de mantenimiento de la operación	El alojamiento de la operación cuenta con un jefe de mantenimiento.	Rol de Pagos/Servicios Prestados / IESS	
51	Oferta	Planta turística	Alojamiento	RRHH Alojamiento	Camarero del alojamiento de la operación	El sitio de alojamiento de la operación cuenta con un camarero.	Rol de Pagos/Servicios Prestados	
52	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Características de infraestructura	El alojamiento de la operación cuenta con una infraestructura propia para este servicio.	Observación Encuestador en base a valoración física.	Infraestructura propia se refiere a que no comparte con otras dependencias o empresas.
53	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Característica de ingresos a la infraestructura de la operación	El alojamiento de la operación tiene ingresos independientes a otros servicios.	Observación Encuestador en base a valoración física.	El ingreso deberá ser exclusivo no compartido con otra institución
54	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Plazas mínimas de alojamiento	El alojamiento de la operación tiene por lo menos una habitación de 15 m2, con dos camas de plaza y media cada una o una cama matrimonial.	Observación Encuestador en base a valoración física.	
55	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Espacio físico destinado a la recepción	El alojamiento de la operación cuenta con un espacio físico para recepción de por lo menos 6 m2.	Observación Encuestador en base a valoración física.	

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
56	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Espacio físico para guardar lencería	El alojamiento de la operación cuenta con un área para lencería de por lo menos 3 m2.	Observación Encuestador en base a valoración física.	
57	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Servicios de restauración (alimentos y bebidas) que ofrece el producto turístico comunitario.	El alojamiento del producto turístico comunitario ofrece servicio de desayuno.	Observación Encuestador en base a valoración física.	
58	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Sistemas de comunicación que ofrece la operación	El alojamiento de la operación tiene por lo menos un sistema de comunicación en funcionamiento.	Observación Encuestador en base a valoración física.	Sistema de comunicación : Internet, teléfono, radio base
59	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Servicios de seguridad para el turista dentro del alojamiento de la operación	El alojamiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios equipado según la lista de botiquín básico de la Cruz Roja del Ecuador o equivalente.	Observación Encuestador en base a valoración física. (Lista de Cruz Roja)	
60	Oferta	Planta turística	Alojamiento	Alojamiento	Seguridad para las pertenencias de los huéspedes dentro de la operación	El alojamiento de la operación provee de una caja de seguridad para las pertenencias de los huéspedes.	Observación Encuestador en base a valoración física.	
61	Oferta	Planta turística	Alimentación	RRHH Alimentación	Personal de cocina y bodega	El sitio de alimentación de la operación cuenta con un cocinero/bodeguero	Rol de Pagos/Servicios Prestados	
62	Oferta	Planta turística	Alimentación	RRHH Alimentación	Personal de restauración, barman y salonero	El sitio de alimentación de la operación cuenta con un salonero barman.	Rol de Pagos/Servicios Prestados	
63	Oferta	Planta turística	Alimentación	RRHH Alimentación	Estructuración del menú de bebidas y comidas	En el sitio de alimentación de la operación el cliente tiene un menú en inglés y español con opción vegetariana.	Observación Encuestador	
64	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Limpieza del salón comedor	El sitio de alimentación de la operación está limpio permanentemente.	Observación Encuestador	Hoja de registro de limpieza

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
65	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Limpieza de los baños para huéspedes	Los baños para huéspedes del sitio de alimentación de la operación están limpios permanentemente.	Observación Encuestador	Cuadro de responsables de limpieza cada 60 minutos
66	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Petit menaje en las mesas del comedor.	Las mesas del sitio de alimentación de la operación tienen un menaje adecuado.	Observación Encuestador	Petit menaje (sal, pimienta, decoración, salsa)
67	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Servicios de energía adecuados para funcionamiento de equipos de cocina	El sitio de alimentación de la operación cuenta con una fuente de energía para el uso correcto del equipamiento de la cocina.	Observación Encuestador	Energía adecuada para el funcionamiento de los equipos de cocina
68	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Distribución de la cocina	La cocina del sitio de alimentación de la operación se distribuye y ubica por espacios definidos.	Plano de cocina	División mínima entre cocina caliente y cocina fría
69	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Equipamiento mínimo de cocina	La cocina del sitio de alimentación de la operación está equipada con herramientas básicas.	Lista de equipamiento básico de una cocina	
70	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Extintor en la cocina del producto	La cocina del sitio de alimentación de la operación cuenta con un extintor.	Observación Encuestador	Verificar que el extintor esté cargado y en funcionamiento
71	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Servicios higiénicos para los huéspedes cercanos al sitio de servicio de A&B de la operación	El sitio de alimentación de la operación tiene cerca del salón donde se sirven los alimentos servicios higiénicos para los huéspedes.	Observación Encuestador	
72	Oferta	Planta turística	Alimentación	Infraestructura	Iluminación adecuada y suficiente	El sitio de alimentación de la operación cuenta con iluminación suficiente para el consumo de comidas.	Observación Encuestador	Iluminación suficiente para distinguir el contenido de cada plato
73	Oferta	Planta turística	Transporte	RRHH Transporte	Personal de conducción calificado	La operación cuenta con un conductor profesional calificado.	Rol de Pagos/Servicios Prestados	

Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas	
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
74	Oferta	Planta turística	Transporte	RRHH Transporte	Licencia del conductor	El conductor del servicio de transportación de la operación cuenta con licencia de conducción profesional.	Presentación del original de la licencia de conducir profesional	Verificar la validez
75	Oferta	Planta turística	Transporte	RRHH Transporte	Competencias básicas de Primeros Auxilios de un conductor	El conductor del servicio de transportación de la operación conoce de Primeros Auxilios.	Licencia de primeros Auxilios Cruz Roja o Equivalente	
76	Oferta	Planta turística	Guías	RRHH Guías	Guías nativos trabajando en el producto	La operación cuenta con guías nativos certificados	Rol de pagos/Servicios prestados	
77	Oferta	Planta turística	Empresa	Recursos Humanos	Contratación Local	80% de los Trabajadores Locales	Rol de pagos/hojas de vida	Verificar la residencia actual del trabajador

Actividad 4.

De los indicadores del eje 2: Oferta turística, escoja cinco de estos y proceda a llenar la siguiente matriz con datos de una operación turística que usted conozca. Esta actividad le ayudará a familiarizarse con los indicadores para que posteriormente llene las respectivas fichas de autoevaluación.

Número de Indicador	Indicador	Observaciones que ha tenido sobre este indicador en la operación evaluada	Recomendaciones de mejora

Una vez realizada la matriz se procede a intercambiar las experiencias y las recomendaciones que se hayan encontrado.

c. Autoevaluación inicial tercer grupo de indicadores.

Eje 3. Comercialización Turística, aquí se analizan las mejores prácticas involucradas con la venta de los servicios y actividades turísticas.

MATRIZ DE INDICADORES EJE 3: COMERCIALIZACION TURÍSTICA

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
78	Comercialización	Mercadeo	Precio	Precio justo	Presencia de políticas de fijación de precios	En la operación existe una política de fijación de precios.	La política de fijación de precios deberá considerar por lo menos demanda, competencia, costos fijos y variables.	
79	Comercialización	Mercadeo	Plaza	Distribución directa	# de anuncios o artículos en revistas nacionales por año	La operación ha aparecido por lo menos una vez al año en un periódico o revista nacional (como anuncio o artículo).	Revisión de las publicaciones o publicidad	
80	Comercialización	Mercadeo	Plaza	Distribución directa	# de anuncios o artículos en una publicación internacional	La operación ha aparecido por lo menos una vez al año en un periódico o revista internacional (como anuncio o artículo).	Revisar guías de viajero en oficinas de South América Explorers Club (Quito)	Anotar descripción que aparece en cada guía
81	Comercialización	Mercadeo	Plaza	Distribución indirecta	# de operadores/mayoristas nacionales que distribuyen el producto	Por lo menos 3 operadores/mayoristas nacionales venden el producto turístico comunitario.	Llamar a las operadoras y comprobar que el producto se incluye en su oferta	Anotar comisión ofrecida
82	Comercialización	Mercadeo	Plaza	Distribución indirecta	# de operadores/mayoristas internacionales que distribuyen el producto	Por lo menos 1 operador/mayorista internacional vende la operación.	Enviar un mail a las operadoras y comprobar que el producto se incluye en su oferta	Anotar comisión ofrecida
83	Comercialización	Mercadeo	Promoción	Material promocional	# de tipos de material promocional	La operación cuenta con material promocional de al menos una de las siguientes categorías: letreros, Web, anuncios en periódicos, revistas, folletos, volantes, póster, redes sociales.	Observación directa	Tomar muestras del material
84	Comercialización	Mercadeo	Promoción	Concordancia promoción - producto	Servicios ofrecidos en el material promocional	El material promocional de la operación refleja su realidad.	El material no refleja atractivos que no se pueden ver o esconde limitaciones (como accesibilidad, servicio, infraestructura, etc.)	Tomar muestras del material

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
85	Comercialización	Mercadeo	Promoción	Ética promocional	Principios éticos, sociales o de conservación expresados en el material promocional	El material promocional de la operación expresa principios éticos, sociales o de conservación.	El material no es sexista, promueve desnudez, actividades con manejo de vida silvestre (captura, cacería, animales enjaulados)	Tomar muestras del material
86	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	RRHH AAVV	Presencia de un operador turístico	La operación cuenta con un operador turístico.	Rol de pagos/Servicios prestados	
87	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	Espacio Físico	Ubicación geográfica de la agencia de viajes	La agencia de viajes operadora de la operación está ubicada de forma accesible al público.	Verificar que el cliente puede ingresar sin dificultad a la empresa	Reglamento de la Ley de Turismo
88	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	Espacio Físico	Espacio interno mínimo de la agencia de viajes operadora del producto	La agencia de viajes operadora de la operación tiene por lo menos 25 mts ² de espacio interior.	Medición	Reglamento de la Ley de Turismo
89	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	Espacio Físico	Señalización de aproximación correspondiente a la agencia de viajes operadora	La agencia de viajes operadora de la operación tiene un letrero publicitario o de señalización.	Observación Encuestador	Reglamento de la Ley de Turismo
90	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	Equipos de Oficina	Equipo básico de computación y software de la agencia de viajes operadora de la operación	La agencia de viajes operadora de la operación cuenta con por lo menos una computadora y software básico (procesador de textos, procesador de datos, hoja de cálculo, correo electrónico, diseño de folletería).	Observación Encuestador	Verificar que esté funcionando
91	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	Equipos de Oficina	Equipo básico de comunicación de la agencia de viajes operadora de la operación	La agencia de viajes operadora de la operación cuenta con telefax y/o internet.	Observación Encuestador	Verificar que esté funcionando

Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas	
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
92	Comercialización	Empresas comercializadoras	AAVV	Equipos de Oficina	Medio para desplegar información de la operadora la operación.	La agencia de viajes operadora de la operación tiene un distribuidor de información o folletos (rack).	Observación Encuestador	

Actividad 5.

De los indicadores del eje 3: Comercialización turística, escoja cinco de estos y proceda a llenar la siguiente matriz con datos de una operación turística que usted conozca. Esta actividad le ayudará a familiarizarse con los indicadores para que posteriormente llene las respectivas fichas de autoevaluación.

Número de Indicador	Indicador	Observaciones que ha tenido sobre este indicador en la operación evaluada	Recomendaciones de mejora

Una vez realizada la matriz se procede a intercambiar las experiencias y las recomendaciones que se hayan encontrado.

d. Autoevaluación inicial cuarto grupo de indicadores.

Eje 4. Demanda Turística, aquí se analizan las mejores prácticas involucradas con el conocimiento del cliente o consumidor final de los servicios que se ofertan en el área.

MATRIZ DE INDICADORES EJE 4: DEMANDA TURÍSTICA

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
93	Demanda	Consumidor	Turista	Perfiles	Conocimiento de datos estadísticos de sus huéspedes.	La operación cuenta con datos sobre la procedencia, sexo, edad, motivación de viaje, estadía promedio, idioma de sus huéspedes.	Estadística	Comprobar la evaluación de resultados
94	Demanda	Consumidor	Turista	Perfiles	Conocimiento del gasto promedio diario de los turistas	La operación cuenta con datos sobre el gasto diario de sus visitantes.	Estadística	Comprobar la evaluación de resultados
95	Demanda	Consumidor	Turista	Grado de satisfacción	Medida de satisfacción del turista	La operación implementa un cuestionario para medir la satisfacción de su cliente (planta turística, servicio, precio).	Cuestionarios	Comprobar su aplicación
96	Demanda	Consumidor	Turista	Grado de satisfacción	Procesamiento de datos de satisfacción del turista	La operación procesa los cuestionarios para hacer los correctivos pertinentes.	Resultados de procesamiento	Comprobar la evaluación de resultados

Actividad 6.

De los indicadores del eje 4: Demanda turística, escoja cinco de estos y proceda a llenar la siguiente matriz con datos de una operación turística que usted conozca. Esta actividad le ayudará a familiarizarse con los indicadores para que posteriormente llene las respectivas fichas de autoevaluación.

Número de Indicador	Indicador	Observaciones que ha tenido sobre este indicador en la operación evaluada	Recomendaciones de mejora

Una vez realizada la matriz se procede a intercambiar las experiencias y las recomendaciones que se hayan encontrado.

e. Autoevaluación inicial quinto grupo de indicadores.

Eje 5. Superestructura Turística, aquí se analizan las leyes, ordenanzas y normativas a las que se somete el sistema turístico.

MATRIZ DE INDICADORES EJE 5: SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los componentes específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
97	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Legalización	Requerimientos de constitución de la operación	La operación cuenta con un documento legal de constitución.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
98	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Legalización	Requerimientos del representante legal de la operación	La operación cuenta con el nombramiento de su representante legal.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
99	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Servicio de Rentas Internas	Cumplimiento de requerimientos tributarios	La operación cuenta con RUC.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
100	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Municipios	Cumplimiento de requerimientos municipales	La operación cuenta con la Patente Municipal.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
101	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Ministerio de Turismo	Registro	La operación cuenta con el registro emitido por el MINTUR.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
102	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Municipios / MINTUR	Presencia de Licencia Anual de Funcionamiento	La operación cuenta con la Licencia Anual de Funcionamiento (LUAF).	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
103	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Jefatura Provincial de Salud	Presencia del Permiso Sanitario de la Jefatura Provincial	La operación cuenta con el Permiso Sanitario de la Jefatura Provincial.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
104	Superestructura	Empresas turísticas	Legal	Dirección de Higiene y Salud	Presencia del Permiso Sanitario de la Dirección de Higiene	La operación cuenta con el Permiso Sanitario de la Dirección de Higiene.	Documento original o copia certificada	Documentación requerida por la Ley de Turismo
105	Superestructura	Empresas turísticas	Representante Legal	RRHH Gerente general	Presencia de un gerente general	La operación cuenta con un gerente general.	Rol de pagos/Servicios prestados	
106	Superestructura	Empresas turísticas	Códigos	Normas y reglamentos internos	Presencia de normas de comportamiento de los huéspedes en la operación	La operación cuenta y aplica un código de conducta para sus huéspedes.	Código de conducta	Reglas específicas para turistas. Verificar que se las entrega al inicio de la operación

	Eje	Tipo	Subtipo	Categoría	Indicador	Estándar Mínimo	Método de Evaluación /Referencia /Fórmula	Notas Metodológicas
	Son los elementos que componen el sistema turístico o los sistemas conexos al sistema turístico, incluyendo los ambientales, sociales y económicos	Se refiere a la clasificación de cada subsistema	Se refiere a los component es específicos de los tipos.	Nos indica que área vamos a analizar.	Es una unidad de información que se mide en el transcurso del tiempo y que documenta cambios en una condición específica.	Describe las condiciones básicas que son necesarias para garantizar la sustentabilidad ambiental, social, legal, económica y de servicio de la operación.	Hace referencia a la metodología específica de aplicación, que puede incluir exámenes evacuatorios, mediciones, etc.	Observaciones adicionales al método de evaluación
107	Superestructura	Empresas turísticas	Códigos	Normas y reglamentos internos	Presencia de normas de comportamiento o de los trabajadores	La operación cuenta y aplica un código de conducta para sus empleados.	Código de conducta	Reglas específicas para trabajadores del turismo. Verificar que se las conozca
108	Superestructura	Empresas turísticas	Códigos	Normas y reglamentos internos	Presencia de normas de comportamiento o de los proveedores de la operación	La operación cuenta y aplica un código de conducta para sus proveedores.	Código de conducta	Reglas específicas para proveedores. Verificar que se entrega a proveedores
109	Oferta	Planta turística	Empresa	Recursos Humanos	Contratación Local	80% de los Trabajadores son Locales	Rol de pagos/hojas de vida	Verificar la residencia actual del trabajador

Actividad 7.

De los indicadores del eje 5: Superestructura turística, escoja cinco de estos y proceda a llenar la siguiente matriz con datos de una operación turística que usted conozca. Esta actividad le ayudará a familiarizarse con los indicadores para que posteriormente llene las respectivas fichas de autoevaluación.

Número de Indicador	Indicador	Observaciones que ha tenido sobre este indicador en la operación evaluada	Recomendaciones de mejora

Una vez realizada la matriz se procede a intercambiar las experiencias y las recomendaciones que se hayan encontrado.

3.2.2. Política de Sostenibilidad

De inicio sería muy conveniente que los directivos y empleados de la empresa turística logren ponerse de acuerdo en que significa una política de sostenibilidad y cuáles son sus ámbitos de competencia. En forma general como política podemos citar que es:

Una Política de Sostenibilidad es la piedra angular del Plan de Sostenibilidad Empresarial. Debe reflejar los objetivos de sostenibilidad de la compañía y establecer la estrategia de gestión acordada para asegurar la sostenibilidad deseada.

Entonces tenemos en concreto que hay que definir en la empresa:

1. ¿Cuáles son los objetivos de sostenibilidad que persigue la empresa?
2. ¿Cuál es la Política que reflejará estos objetivos?
3. El Plan de sostenibilidad a cuánto tiempo se ejecutará, como se ejecutará, como se lo monitorea, como se retroalimenta, etc.

Ejemplo de una política de sostenibilidad empresarial:

“Políticas de Sostenibilidad Empresarial”

Cloudforest Expeditions (CFE) conoce el nivel de impacto ambiental y social causado por operadores turísticos no certificados, por este motivo dentro de nuestro plan estratégico de desarrollo hemos implementado las siguientes políticas de competitividad y sostenibilidad empresarial.

1) POLÍTICA AMBIENTAL

1.1 Minimización y manejo de Residuos Sólidos: CFE fomenta y da prioridad a la adquisición y uso de productos locales que sean biodegradables, retornables, reciclados, o reciclables; con el fin de minimizar la generación de residuos sólidos como resultado de su actividad empresarial.

1.2 Aprovechamiento de la Energía: CFE está comprometido con la reducción del consumo de electricidad de la red pública, y tiene proyectado incorporar el uso de fuentes de energía natural renovable para satisfacer su consumo.

En nuestras operaciones, empleamos fuentes de energía reutilizables ó que provengan del manejo forestal sostenible con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental.

1.3 CFE prioriza el consumo responsable del recurso Agua, previene las fugas de agua potable, recicla el agua de lluvia y no vierte contaminantes al desagüe.

1.4 Contratación de Transporte: CFE prioriza la contratación de unidades de transporte turístico que utilicen combustibles limpios, ó de ser necesario de aquellos cuya documentación asegure que su emisión de gases de combustión y ruido se encuentre dentro de los límites permitidos por el MTC.

1.5 Protección del Patrimonio Natural y Cultural: CFE minimiza el impacto de sus operaciones sobre las áreas de vida silvestre, lugares patrimoniales y comunidades visitadas.

2) POLÍTICAS SOCIALES

2.1 CFE reconoce el valioso aporte cualitativo de los usos, tradiciones y costumbres socio - culturales de las comunidades campesinas y nativas al desarrollo competitivo de la oferta turística del Circuito Nor-amazónico, por este motivo apoyamos las iniciativas para su defensa y desarrollo estratégico; a través de nuestra activa participación empresarial en diversos gremios, comités y foros, que reconociendo sus legítimos derechos; promueven su capacitación y justa participación en los proyectos de desarrollo turístico sostenible de su entorno.

2.2 CFE evalúa y selecciona las comunidades que visitarán sus turistas según criterios de autenticidad, receptividad y necesidad de apoyo, las comunidades seleccionadas reciben capacitación y asesoría directa por parte de la empresa con el fin de lograr su inserción socio-económica sostenible en la dinámica del turismo rural.

4) POLÍTICA DE PROVEEDOR

CloudforestExpeditions estimula constantemente a sus proveedores a unirse al grupo de empresas que creen en un turismo sostenible, permitiendo a la compañía ampliar su rango de influencia en otras organizaciones, con el fin de llegar a ser más consistentes con su propio compromiso con el turismo sostenible.

5) POLÍTICA DE SERVICIOS DE CALIDAD

La vocación de Cloudforest Expeditions está dirigida a la búsqueda permanente de la excelencia en la atención a nuestros clientes y comprometiéndonos con ellos y sus necesidades; representando para ellos una experiencia significativa que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

6) POLÍTICAS Y CRITERIOS OPERATIVOS

Cloudforest se compromete con los criterios ambientales mediante la estructuración de actividades con principios de impacto mínimo, en conformidad con lo que se anuncia y se promueve.

7) POLÍTICAS DE ÉTICA EMPRESARIAL

CloudforestExpeditions ha enarbolado siempre el cumplimiento de los principios de profesionalismo, valores sociales, transparencia, dedicación, responsabilidad y justicia. Resaltando los valores de humildad, lealtad, honestidad, solidaridad y consideración.

Contribuirá en las formas más efectivas posibles con la conservación de objetos y monumentos patrimoniales de Chachapoyas y del Perú.

CloudforestExpeditions cumple con la totalidad de las leyes, normas y reglamentos que gobiernen las funciones de su negocio.”⁴

⁴http://www.kuelapnordperu.com/politicas_p.php

La empresa debe entonces escribir las políticas de sostenibilidad a las que someterá sus acciones, estas políticas pueden estar alimentadas por los resultados obtenidos en el paso de **autoevaluación** de los 109 indicadores que ha realizado hasta este ítem.

Actividad 8.

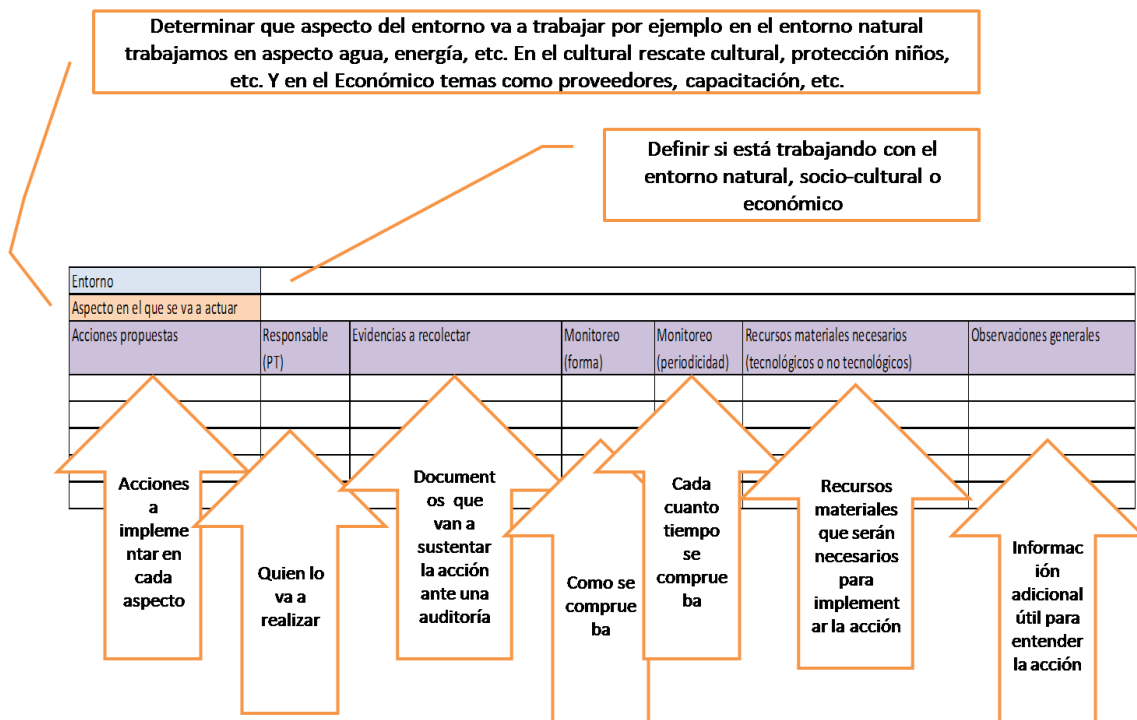
Escriba una propuesta de una política de sostenibilidad para una operación turística en los siguientes aspectos

Política Ambiental	Política Cultural	Política Social	Política Económica

Escritas las políticas y comparta sus resultados con otras personas del grupo.

3.2.3. Matriz para realizar un plan interno empresarial

Una vez escritas las políticas de sostenibilidad se debe proceder a llenar la siguiente matriz, por cada uno de los indicadores autoevaluados, estas se convierten en las acciones a seguir para implementar las políticas establecidas.



En entorno: escribir el entorno inmediato de impacto de la acción: cultural, natural o económico.

En aspecto en el que va a actuar: escribir el eje y el indicador

Acciones propuestas: escriba detalladamente que acción va a realizar la empresa sobre este indicador.

Los siguientes elementos corresponden a la persona responsable (quien lo va a ejecutar), que evidencias se deben ir recolectando en la carpeta del indicador, la forma de monitoreo (observación, física, con documentos, etc.), la periodicidad de este monitoreo (mensual, trimestral, anual), recursos, materiales necesarios para implementar la acción y finalmente un espacio de observaciones generales.

Actividad 9.

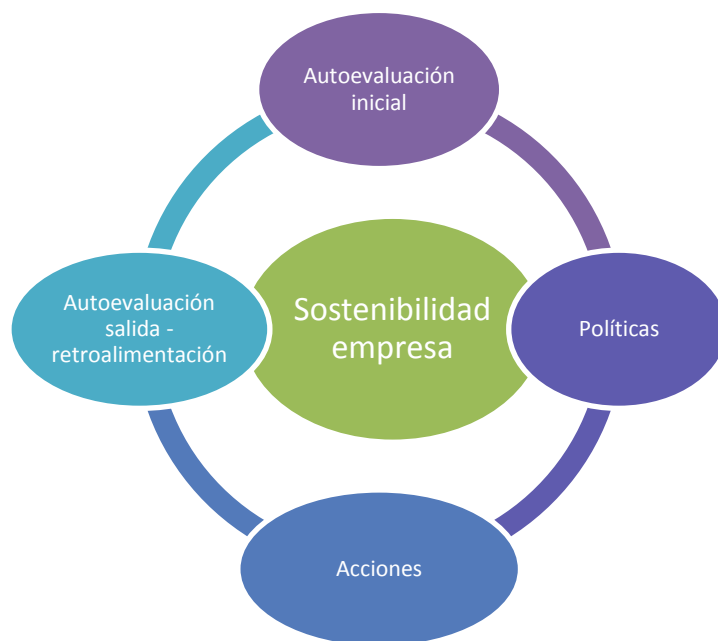
En base a la ficha para realizar un plan interno de sostenibilidad, realice un ejemplo y comparta sus resultados

Entorno						
Aspecto en el que se va a actuar						
Acciones propuestas	Responsable (PT)	Evidencias a recolectar	Monitoreo (forma)	Monitoreo (periodicidad)	Recursos materiales necesarios (tecnológicos o no tecnológicos)	Observaciones generales

3.2.4. Autoevaluación de salida del proceso

Una vez que haya realizado los pasos anteriores realice nuevamente el proceso de autoevaluación y compare los resultados entre la primera vez y esta. Si sus resultados son satisfactorios expóngalos a la comunidad y a su cliente, si aún no logra un nivel satisfactorio vuelva a realizar todo el proceso hasta que encuentre un punto de calidad.

Recuerde el proceso de autoevaluación tiene cuatro componentes cíclicos



4.- Conclusiones y recomendaciones

El presente manual presenta un enfoque diferente a lo que tradicionalmente se establece en Latinoamérica en dos aspectos:

1. Crea una batería de indicadores que han sido probados a nivel de un territorio (noroccidente de Pichincha) lo cual demuestra su validez para un primer inicio en los procesos de sostenibilidad perseguidos a nivel local.
2. Se alinean en base a criterios sistémicos de mercado que están mucho más alineados a las actividades diarias empresariales, por lo que serán de más fácil implementación.

Se recomienda, al conocer que existe un Comité de Marca del Noroccidente del Pichincha, que el presente manual sea socializado y sirva como base para la futura aplicación de una marca local que garantice un proceso de sostenibilidad a largo plazo.