

Prácticas ambientales sostenibles en hoteles de ciudades Patrimonio Cultural de la Humanidad. Caso Cuenca Ecuador

Sustainable environmental practices in hotels in cities Cultural Heritage of Humanity. Cuenca Ecuador Case.

Alexandra Galarza Torres ¹[0000-0002-58496059]

Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Hospitalidad y Hotelería. Tarqui entre Vega Muñoz y Pío Bravo, Cuenca, Provincia del Azuay. Ecuador

alexandra.galarza@ucuenc.edu.ec

CITA EN APA:

Galarza Torres, A. (2023). Prácticas ambientales sostenibles en hoteles de ciudades Patrimonio Cultural de la Humanidad. Caso Cuenca Ecuador. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(2), e38. <https://doi.org/10.55204/pcc.v3i2.e38>

Recibido: 2023-05-12

Revisado: 2023-05-20 al 2023-06-10

Corregido: 2023-06-20

Aceptado: 2023-06-27

Publicado: 2023-07-27

Prometeo

Conocimiento Científico

ISSN: 2953-4275



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

Resumen

La aplicación de prácticas ambientales en destinos turísticos es una lección legada por la pandemia; pues la práctica turística actual exige mayor compromiso con el ambiente. En el caso del sector alojamiento esta realidad se ha reflejado en un cambio estructural ambiguo, situación que se evidencia en una ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad como Cuenca. La presente investigación tuvo como objetivo describir el porcentaje de aplicación de prácticas ambientales sostenibles en hoteles patrimoniales. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo mediante el uso de encuestas con cuestionarios de respuesta cerrada; la población objetivo fue seis hoteles ubicados en la Ciudad de Cuenca que operan en casas patrimoniales. Los resultados obtenidos indican una debilidad en los procesos ambientales de la gestión hotelera de la ciudad de Cuenca y poco conocimiento sobre temas relacionados con la sostenibilidad. Resulta evidente la falta de apoyo gubernamental que posibilite una gestión más sostenible y responsable, que incremente la participación de estos establecimientos en prácticas ambientales sostenibles con miras a certificaciones internacionales.

Palabras clave: Sostenibilidad, Gestión Turística, ambiente, alojamiento turístico.

Abstract:

The application of environmental practices in tourist destinations is a lesson bequeathed by the pandemic; because the current tourist practice requires a greater commitment to the environment. In the case of the accommodation sector, this reality has been reflected in an ambiguous structural change, a situation that is evident in a World Cultural Heritage city such as Cuenca. The objective of this investigation was to describe the percentage of application of sustainable environmental practices in heritage hotels. The study had a quantitative approach with a descriptive scope through the use of surveys with closed-ended questionnaires; The target population was six hotels located in the City of Cuenca that operate in heritage houses. The results obtained indicate a weakness in the environmental processes of hotel management in the city of Cuenca and little knowledge on issues related to sustainability. It is evident the lack of government support that enables a more sustainable and responsible management, that increases the participation of these establishments in sustainable environmental practices with a view to international certifications.

Keywords: Sustainability, Tourism Management, environment, tourist accommodation

1. INTRODUCCIÓN

Los impactos que la actividad turística ha ejercido en los últimos años sobre el medio ambiente resultan evidentes hoy en día; pues con la introducción de vuelos de bajo costo, accesibilidades para la práctica turística a escala regional, entre otras, se ha promovido que esta actividad sea una de las que se esté recuperando álgidamente. Con la llegada de la pandemia por COVID-19, el turismo está mostrando cifras que evidencian una mejoría que llega al 63% de los niveles anteriores a la pandemia; no existe por tanto una planificación efectiva que permita minimizar los impactos sobre el entorno. Las normas que regulan la operación hotelera, ya de por sí escuetas, no hacían referencia alguna al desarrollo turístico, a no ser que destruyera el entorno, y no existía una conciencia ambiental entre los promotores turísticos ni entre los consumidores. (De las Heras, 2008)

El desarrollo sostenible o sostenibilidad, son términos que se han incorporado a la vida actual, “y más aún tras la pandemia” aunque aún no en todos los diccionarios de la práctica actual. Aparece por primera vez en el panorama internacional a través de la denominada “Estrategia Mundial para la Conservación” en 1980. En este documento, que fue elaborado por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN); que hoy conserva esas mismas siglas, pero cuyo nombre ha sido modificado por el de “Unión Mundial para la Naturaleza”, aparecía el término “desarrollo sostenido”. Este término ha sido adoptado hoy en día en la industria turística como un modelo de gestión más responsable, equitativo, ético y justo. Así el sector turístico ha implementado varias herramientas encaminadas a una búsqueda más sostenible de esta actividad, indistintamente de su área de especificación como turismo comunitario, ecoturismo, entre otras, reconociendo dichos esfuerzos que se ven reflejados en certificaciones internacionales.

Dentro del turismo, el sector hotelero es quizá el sector que enfrenta mayores retos actualmente en el ámbito de la sostenibilidad, esto, debido principalmente a las nuevas exigencias de un mercado que cada vez prefiere un mayor compromiso con el ambiente. Esto abarca desde el uso correcto de los recursos naturales como el agua, hasta un correcto aprovisionamiento de la materia prima, el sector alojamiento debe considerar una exhaustiva y minuciosa operación, que permita no solamente ser más amigable con el ambiente y las comunidades locales, sino también optimizar sus recursos para obtener así una mayor rentabilidad. (Pulido, 2006).

En el ámbito de la sostenibilidad, las buenas prácticas para un turismo sostenible constituyen en la actualidad, una importante herramienta que permite a los establecimientos de alojamiento no únicamente consolidar una operación más sostenible, sino también que cada departamento cuente con los debidos procesos que permitan alcanzar los objetivos planteados, buscando siempre la satisfacción de una demanda más participativa y decisiva frente a un desarrollo sostenible. En el caso del Ecuador, varias son las instituciones no gubernamentales que otorgan certificaciones de turismo sostenible, entre ellas está Rainforest Alliance, entidad encargada de otorgar el único sello internacional de sostenibilidad en el país

“Smart Voyager”, también está Servqual, etc. Ecuador cuenta con más de doscientos establecimientos certificados en esta área, hecho que refleja un cambio en los modelos de gestión hotelera tradicionales en destinos turísticos.

La ciudad de Cuenca fue declarada por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1999, pues cuenta con el centro histórico mejor conservado, y el cual constituye su principal atractivo turístico cultural y en él se ubican alrededor de 30 hoteles, de los cuales seis se encuentran operando en casas declaradas como patrimoniales, cuya categoría es de cuatro y cinco estrellas que fueron el objeto de la presente investigación. La ciudad de Cuenca también está considerada como el segundo destino turístico más visitado de la sierra ecuatoriana y el cuarto a nivel país; cuenta con características muy apetecibles para el desarrollo turístico, sin embargo no existen todavía establecimientos certificados en sostenibilidad. (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2022)

2. METODOLOGIA

La metodología empleada en la presente investigación cuenta con un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, para lo cual se llevaron a cabo varias visitas de observación a cada uno de los seis establecimientos analizados, durante un período de seis meses consecutivos, con la intención de levantar toda la información concerniente a la operación y gestión hotelera adaptados para viviendas declaradas como patrimoniales. Cabe indicar que estos establecimientos cuentan con la categoría de cuatro y cinco estrellas. Para cumplir con esta finalidad, se tomó como referencia cinco criterios del ámbito ambiental que establece la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance; estos son: uso del Agua, Energía, Biodiversidad, Areas Naturales Protegidas, Manejo de Desechos Sólidos y Educación Ambiental. Es importante indicar que esta entidad ha certificado a más de ciento cincuenta establecimientos de alojamiento de todo el territorio nacional.

Esta guía orienta el cumplimiento de varios puntos establecidos en la norma “Smart Voyager” la cual incluye una serie de criterios que tienen como base la consideración estricta de la legislación nacional (Constitución de la República del Ecuador, Ley de Turismo, Ley de Gestión Ambiental, Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios y otras normas vigentes relacionadas con establecimientos de alojamiento vigentes en el país. (Smart Voyager, 2006), así como parámetros internacionales reconocidos en el país, los cuales han sido empleados para la valoración de las operaciones turísticas de hospedaje y servicios de alimentos y bebidas.

La guía de buenas prácticas emplea una metodología con una base técnica que mantiene la rigurosidad y operatividad de sus criterios, los cuales a su vez obedecen a distintos aspectos relacionados a dar una respuesta en: uso del agua, energía, respeto a la biodiversidad, desechos sólidos y educación ambiental. En este marco la norma establece una gestión operativa de los mismos en diferentes escenarios, sin que ello implique una modificación en su escala de medición particular.

Los establecimientos de hospedaje seleccionados para la presente investigación obedecen a la categoría de hoteles, dentro del Catastro Oficial del Ministerio de Turismo, los cuales se encuentran operando en casas declaradas como patrimoniales por el Municipio de la Ciudad de Cuenca; la toma de información fue con un muestreo al azar, acorde al catastro oficial del Ministerio de Turismo de 2022. La información fue procesada a través de los formularios establecidos por la Organización Rainforest Alliance, para los programas de certificación en turismo sostenible “Smart Voyager” en porcentajes, esta metodología ha permitido establecer correctamente el estudio de las variables propuestas, que en este caso son ocho los criterios delimitados para el ámbito ambiental del mencionado programa. Las buenas prácticas ambientales se miden por los siguientes criterios: Uso del agua, energía, conocimiento de la biodiversidad local, manejo de desechos sólidos, y educación ambiental, en la siguiente tabla se delimitan los subcriterios analizados:

Tabla N° 1

Criterios de Buenas Prácticas en el ámbito ambiental

CRITERIO	OBJETIVO	EVIDENCIAS REQUERIDAS	EVALUACION PORCENTUAL
Agua	Uso responsable del recurso agua.	<ul style="list-style-type: none"> - Controles y registros periódicos sobre el uso y consumo del agua por departamentos. - Cálculo de la cantidad de agua consumida por visitante. - Revisión periódica de la calidad del agua de su empresa por departamentos. - Revisión y evaluación de incidentes de escasez o fugas de agua . 	20 %
Energía	Uso responsable del recurso energía	<ul style="list-style-type: none"> - Controles de consumo de energía mensuales y contraste con niveles de ocupación. - Identificar zonas de mayor consumo energético y determinar alternativas de ahorro. - Utilización de sistemas de iluminación LED de bajo consumo o en su defecto uso de sistemas de energía alternativas. - Realizar un registro de mantenimiento de equipos de calefacción o iluminación y electrodomésticos de forma periódica. 	20 %
Biodiversidad	Identificación y valoración de la biodiversidad local.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un código de conducta para su empresa respecto de la biodiversidad local. - Elaborar un inventario de plantas nativas presentes en los jardines del establecimiento. - Difundir información a los huéspedes sobre la biodiversidad local. 	10 %
Desechos sólidos	Reducir la cantidad de desechos sólidos producidos por la operación hotelera.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con una política de reducción, reutilización y reciclaje en cada departamento del hotel. 	10 %
Educación ambiental	Integrar la educación ambiental a la oferta turística hotelera.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con programas de capacitación en materia ambiental orientados al personal que labora en el establecimiento. - Difundir las políticas ambientales con las que cuenta el establecimiento. - Ofertar actividades ecológicas o de bajo impacto ambiental. 	10 %

3. RESULTADOS

Los establecimientos de alojamiento analizados en la presente investigación, fueron seleccionados acorde a su categoría de cuatro y cinco estrellas, todos son hoteles y se ubican en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca en casas declaradas como patrimoniales por el municipio local. Se identificaron seis hoteles de 4 y 5 estrellas.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada establecimiento seleccionado:

a. Agua: Este recurso resulta de vital importancia para la gestión operativa de los establecimientos de alojamiento, desde el control individual de consumo hasta una revisión periódica de posibles incidentes son claves para lograr una gestión más efectiva y sostenible. La siguiente tabla muestra cómo se gestiona el recurso agua dentro de los distintos establecimientos analizados:

Tabla N° 2
Recurso Agua

Establecimiento	Controles consumo agua	Calculo consumo de agua por visitante	Revisión calidad de agua	Revisión de incidentes	Evaluación obtenida	Evaluación general ponderada
Los Balcones	Si	No	No	Si	50 %	10
Santa Lucía	Si	No	No	Si	50 %	10
Carvallo	No	No	No	Si	25 %	5
Santa Lucía House Forum	Si	No	No	Si	50 %	10
Itzá Hotel	No	No	No	Si	25 %	5
Hotel Cruz del Vado	Si	No	No	Si	50 %	10

La tabla anterior muestra que los establecimientos de alojamiento seleccionados se preocupan por revisar de forma periódica las posibles fugas o incidentes en tuberías o griferías, sin embargo ninguno cuenta con un cálculo de consumo de agua por huésped y de forma parcial efectuar controles de consumo de agua. Tampoco se efectúan revisiones de la calidad del agua, hecho que repercute en que el agua de la ciudad es objeto de múltiples procesos de Purificación ejecutados por la empresa pública de manejo del agua.

b. Energía: La energía es un recurso indispensable para la práctica turística, por ello es importante instruir a los empresarios turísticos acerca del ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas para optimizar su uso, con el fin de que reduzcan la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez, disminuyan los costos de operación. La siguiente tabla muestra cómo es la gestión de este recurso en cada uno de los seis establecimientos analizados, partiendo de un control mensual del consumo energético, hasta el mantenimiento periódico de los insumos que requieren del mismo

Tabla N° 3

Recurso Energía

Establecimiento	Controles consumo energía	Identificación de zonas de mayor consumo	Utilización productos led	Mantenimiento	Evaluación obtenida	Evaluación general ponderada
Los Balcones	Si	Si	Si	Si	100 %	20
Santa Lucía	Si	No	No	Si	50 %	10
Carvallo	Si	No	No	Si	50 %	10
Santa Lucía House Forum	Si	Si	Si	Si	100 %	20
Itzá Hotel	Si	No	No	Si	50 %	10
Hotel Cruz del Vado	Si	Si	No	Si	75 %	15

Los resultados presentados en la tabla 4 demuestran que los establecimientos mantienen un control del consumo energético y que se efectúan mantenimientos de forma periódica, sin embargo el consumo de productos de bajo consumo no es muy frecuente ni tampoco identifican mayoritariamente las zonas de mayor consumo en los hoteles.

c. Biodiversidad: La biodiversidad o variedad de formas de vida de un lugar, es un componente clave del ambiente natural que proporciona disfrute a millones de turistas durante cada año. Los hongos, las plantas, los animales y demás seres vivos están adaptados a su hábitat natural, pues ahí encuentran agua, alimento, humedad, individuos de la misma especie y otras condiciones que necesitan para vivir. La siguiente tabla muestra cual es el protocolo a seguir en torno a la difusión y mantenimiento de la biodiversidad local.

Tabla N° 4

Biodiversidad

Establecimiento	Código de conducta	Inventario de plantas	Difusión de biodiversidad	Evaluación obtenida	Evaluación general ponderada
Los Balcones	No	Si	No	25 %	2.5
Santa Lucía	No	No	No	0 %	0
Carvallo	No	No	No	0 %	0
Santa Lucía House Forum	No	No	No	0 %	0
Itzá Hotel	No	No	No	0 %	0
Hotel Cruz del Vado	No	No	No	0 %	0

El manejo de la biodiversidad no se evidencia claramente como una actividad frecuente en los establecimientos seleccionados, tan solo un establecimiento cuenta con un código de conducta orientado hacia huéspedes y visitantes respecto de la conservación y cuidado de la biodiversidad local.

d. Desechos sólidos: Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. En el campo de la hotelería, los desechos son generados en grandes cantidades debido a la capacidad de alojar a un gran número de personas, se considera que un establecimiento de

alojamiento dependiendo su categoría y capacidad, puede generar hasta una tonelada de desechos sólidos por día. Usualmente, en el mejor de los casos, estos residuos se envían a rellenos sanitarios, pero un gran porcentaje termina en botaderos “a cielo abierto”. Entre los indicadores que determinan este estudio está el reciclaje y el contar con una política de recolección, reutilización y destino de desechos. Los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo son:

Tabla N° 5

Desechos sólidos

Establecimiento	Política de reutilización/reducción	Reciclaje	Evaluación obtenida	Evaluación general ponderada
Los balcones	Si	Si	50 %	5
Santa Lucía	No	Si	25 %	2.5
Carvallo	No	Si	25 %	2.5
Santa Lucía House Forum	Si	Si	75 %	7.5
Itzá Hotel	No	Si	25 %	2.5
Hotel Cruz del Vado	Si	Si	0 %	0

En 2003, la Municipalidad de Cuenca expidió la ordenanza que regula la gestión integral de los desechos y residuos sólidos en el cantón Cuenca, la cual incluye el centro histórico por ende todos los establecimientos comerciales están obligados a diferenciar los diferentes tipos de desechos y a entregarlos a la Empresa Pública Municipal de Aseo de Calles de Cuenca. Sin embargo tan solo tres de los seis establecimientos cuentan con una política de reutilización, reducción y manejo de residuos que lamentablemente no alcanza a todas las áreas de la ciudad.

e. Educación Ambiental: Este criterio busca proporcionar a los empresarios turísticos una serie de medidas para integrar la educación ambiental a la oferta turística del establecimiento, con el fin de lograr una participación más activa de los turistas y el personal de la empresa en acciones a favor del ambiente. Este criterio busca que los establecimientos cuenten con programas de capacitación, difusión de medidas ecológicas entre otros. Los resultados obtenidos son:

Tabla N° 6

Educación Ambiental

Establecimiento	Programas de capacitación ambiental	Difusión de políticas	Oferta de actividades ecológicas	Evaluación obtenida	Evaluación general ponderada
Los Balcones	Si	No	No	75 %	7.5
Santa Lucía	No	No	No	0 %	0
Carvallo	No	No	No	0 %	0
Santa Lucía House Forum	Si	No	No	25 %	2.5
Itzá Hotel	No	No	No	0 %	0
Hotel Cruz del Vado	No	No	No	0 %	0

La educación ambiental no es un criterio que los establecimientos de alojamiento en general cumplan, de forma parcial se procede a informar a su personal sobre temas ambientales o el consumo del agua, energía y contaminación, pero eso no constituye una política o una actividad frecuente en los establecimientos. A continuación se presenta el cuadro resumen con los datos ponderados sobre 100 puntos por cada establecimiento de alojamiento analizado en la presente investigación. Con ello se obtendrá un panorama sobre la aplicación de prácticas sostenibles:

Tabla N° 7
Evaluación General

Establecimiento	Calentamiento global	Agua	Energía	Biodiversidad	Áreas naturales protegidas	Contaminación	Desechos solidos	Educación ambiental	Evaluación general ponderada
Los Balcones	7.5	10	20	2.5	10	5	5	7.5	50
Santa Lucía	0	10	10	0	10	2.5	2.5	0	30
Carvallo	2.5	5	10	0	10	2.5	2.5	0	25
Santa Lucía House Forum	2.5	10	20	0	10	7.5	7.5	2.5	40
Itzá Hotel	0	5	10	0	10	2.5	2.5	0	25
Hotel Cruz del Vado	2.5	10	15	0	10	0	0	0	35

De los resultados obtenidos tan solo el establecimiento Los Balcones obtiene 50 puntos, siendo este el puntaje más elevado frente a otros hoteles de mayor categoría, le sigue Santa Lucía House Forum y el Hotel Santa Lucía, los dos establecimientos más nuevos del Centro Histórico de Cuenca obtienen los dos puntajes más bajos. En general no existen políticas ambientales claramente definidas en cada establecimiento, encaminadas a la conservación del agua, energía, contaminación, desechos sólidos. Estos valores reflejan poco interés de estos hoteles por mejorar su gestión ambiental, considerado que están ubicados en una ciudad declarada como Patrimonio Cultural de la Humanidad.

4. DISCUSION

El turismo acorde a su definición técnica se encuentra muy relacionado con los desplazamientos de las personas a lugares distintos a su residencia habitual quienes acorde al tiempo de estancia pueden diferenciarse en visitantes excursionistas, residentes y no residentes (Organización Mundial del turismo, 2013); sin embargo en los últimos años y a pesar de las crisis económicas que muchos países han experimentado, se ha mantenido de manera creciente y se ha posicionado como uno de los sectores más importantes de la economía internacional. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (2017), el turismo aporta con el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, generando exportaciones por más de 1.5 billones de dólares, constituyendo el 7% del comercio internacional. (Santiago, Romero y Álvarez, 2017).

Bajo esta perspectiva, se puede observar que el turismo se consolidó cada vez más como un fenómeno social y cultural, antes de la pandemia por COVID 19, y que tuvo efectos directos en la economía

de los lugares visitados (Organización Mundial del Turismo, 2013), su impacto pudo también analizarse a través de tres diferentes ámbitos: económico, social y ambiental, que constituyen los tres elementos claves para un desarrollo sostenible. El crecimiento y diversificación de la industria del turismo ha dado lugar a la aparición de nuevas modalidades turísticas, destinos y alojamientos que persiguen atraer a los viajeros y turistas con una oferta atractiva, competitiva en precio, calidad y con experiencias enriquecedoras de su estilo de vida; (Pulido, 2015), sin embargo la conciencia ambiental de los viajeros y clientes de hoteles los hace valorar muy positivamente las buenas prácticas ambientales y la gestión sostenible de los recursos naturales.

Con esta perspectiva resulta entonces imperioso generar estrategias que permitan posicionar a los destinos turísticos como destinos responsable y sosteniblemente capaces de reducir su impacto ambiental, y así consolidarse como una vía hacia una gestión más integral de todos los recursos que permita compatibilizar el desarrollo económico y social de la industria y los destinos con las expectativas estéticas y de experiencia de los turistas, respetando la integridad cultural y el entorno ambiental del área visitada. (Ayuso, 2008)

Tour Operators Initiative (2019) indica que la sostenibilidad ya no es una tendencia, sino un atributo de valor diferencial y decisivo para los viajeros de todo el mundo; pues el 50% de los viajeros mundiales optan por alojarse en establecimientos más ecológicos. Sin lugar a dudas esta fue la mayor lección aprendida tras la Pandemia por COVID-19, optimizar los recursos disponibles para generar procesos más efectivos y ambientalmente más responsables, en el caso del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca si bien existe establecimientos cuyo impacto no se compara con establecimientos más grandes, el hecho mismo de ubicarse en casas declaradas como patrimoniales, establece como prioritario implantar estrategias más sostenibles para brindar experiencias más responsables ambientalmente.

TripAdvisor Leader Survey (2013) establece que el 79% de los viajeros a nivel mundial declara que las prácticas eco sostenibles en los alojamientos turísticos son importantes, en consonancia con esta afirmación el 91% de los establecimientos de alojamiento turístico consideran que mantener una gestión turística sostenible es importante pero tan solo el 77% ha implementado medidas relacionadas con el desarrollo sostenible. Por otra parte son los hoteles de América del Norte y América del Sur quienes más suelen conceder gran importancia a la aplicación de medidas ecológicas. (Campodónico, 2016). En este sentido en Ecuador existen más de doscientos establecimientos certificados sosteniblemente, sin embargo Cuenca no contempla al día de hoy ninguno; esto puede obedecer a diferentes causas, principalmente por la falta de apoyo gubernamental, que no presenta incentivo alguno para quienes busquen una operación más sostenible, así como los altos costos que posiblemente implique generar procesos más eficientes y amigables con el entorno.

Ante estos datos es evidente que en la industria del turismo, la Innovación tecnológica, la imagen de marca y por ende el turismo sostenible, marcarán la hoja de ruta del turismo y la hotelería durante los próximos años, pues estas cuestiones constituyen la clave de la experiencia turística del futuro y son ya

muy valorados hoy por los clientes y huéspedes más allá del destino, le precio, la ubicación y los servicios. (Boullón, 2006).

La industria hotelera no se encuentra entre las actividades que generan un mayor impacto ambiental visible sobre el entorno, esto no quiere decir que no sea necesario su compromiso con el medio ambiente y la incorporación de prácticas ambientales respetuosas, buscando la implicación de sus clientes como parte fundamental del proceso de prestación del servicio. Por otro lado, se trata de una actividad que afecta a muchas personas de los municipios receptores y estas buenas prácticas contribuirán a mejorar la integración de los establecimientos en el territorio y las relaciones con sus vecinos. (Hoteles Sostenibles, 2016)

Toda empresa moderna debería incorporar hoy en día los criterios de protección del medio ambiente, esenciales para la gestión general del negocio dentro de una política general de responsabilidad social corporativa y asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente. Una empresa comprometida con el medio ambiente es una empresa comprometida con una sociedad cada vez más consciente de los temas ambientales y que empieza a exigir a los agentes económicos una actuación contundente en este sentido. (Pulido, 2005).

5. CONCLUSIONES

La aplicación de prácticas ambientales sostenibles para el sector turístico, demanda el cumplimiento de varios requisitos que en gran parte implican un cambio importante para la empresa; no solo desde el punto de vista económico, sino también un cambio en la forma como se considera la responsabilidad ambiental empresarial y tecnológica, pero por sobretodo una transformación en la visión de quienes están al frente de las mismas. La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible define ocho criterios que son la base sobre la cual se debe desarrollar el criterio ambiental para una gestión más responsable ambientalmente del establecimiento, la presente investigación buscó recabar toda evidencia plasmada a través de seis meses de trabajo constante en este documento para evaluar su porcentaje de cumplimiento, y posteriormente ponderarlo sobre 100 puntos; sin embargo se observa que aunque no se cuenta con la totalidad de los requisitos solicitados, las empresas cuentan con suficientes herramientas para avanzar hacia un desarrollo más sostenible.

En la ciudad de Cuenca los establecimientos que han obtenido certificaciones de calidad son pocas, y dentro del área de la sostenibilidad no existen, por tanto este estudio demuestra que existen suficientes insumos para iniciar procesos de certificación en esta área, independientemente de su categoría cómo se observa en esta investigación. Los resultados permiten identificar que existen mecanismos simples para determinar la forma de ahorrar agua y energía, enfatizando en una correcta capacitación al personal en materia ambiental; sin embargo no se hace énfasis en la educación ambiental tanto para su personal cuanto para el huésped, el conocimiento demostrado en el aspecto ambiental es básico, por ello se requieren de instrumentos legales que exijan un mayor control.

Si bien el municipio local exhorta al cumplimiento de ordenanzas en materia de contaminación y manejo de desechos, resulta prioritario generar nuevos instrumentos legales para el control del manejo de recursos como el agua y energía, así como capacitar al personal sobre biodiversidad y actividades ecológicas relevantes. Los resultados obtenidos en el criterio del calentamiento global demuestran la poca importancia en en algunos casos se presta al cálculo de la huella de carbono y a capacitar a su personal en esta área; por su parte en lo que respecta al consumo del agua, el interés por controlar su uso es general, la revisión periódica de las tuberías y demás insumos no se efectúa debidamente y en los plazos específicos, algo similar se observa en el consumo energético aunque en este sentido la inversión al adquirir insumos más ecológicos todavía no es tan accesible, si existe el interés en revisar constantemente el consumo.

La gestión de residuos es un área no tan desconocida por los establecimientos, pues las ordenanzas vigentes en esta materia, obligan a una correcta gestión de los mismos, sin embargo esta área es una de las estrategias pendientes a implementar por la nueva administración municipal en el centro histórico, pues no existen controles efectivos para el reciclaje y su recolección muchas veces resulta una tarea ineficiente cuando no existen dispensadores apropiados. La educación ambiental sigue siendo un tema vital para la concientización de la biodiversidad existente en la región, así como del país, su aplicación debería considerarse una prioridad para sectores estratégicos de la economía como el turismo.

El contar con establecimientos de alojamiento certificados en buenas prácticas sostenibles en la ciudad de Cuenca, constituiría un atractivo más para ella, considerada como una de las ciudades más visitadas del país, por su cultura, tradiciones e historia, la gestión sostenible convertiría a la ciudad en un destino más responsable ambientalmente.

FINANCIACIÓN

La autora no recibió financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES.

La autora del presente artículo declara que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

<i>Participar activamente en:</i>	<i>Galarza A.</i>
Conceptualización	X
Análisis formal	X
Adquisición de fondos	X
Investigación	X
Metodología	X
Administración del proyecto	X
Recursos	X
Redacción –borrador original	X
Redacción –revisión y edición	X
La discusión de los resultados	X
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X

REFERENCIAS

- Ayaviri, V, Quispe, G & Sánchez, P. (2017). Estimación de la demanda del turismo en la Comunidad Andina de Naciones. *Revista Espacios*, 2, 24–38.
- Ayuso, S. (2008). Gestión Sostenible en la Industria Turística (2008th ed.). *Universidad Autónoma de Barcelona*.
- Boullón, R. Planificación del Espacio Turístico (2006). Editorial Trillas Madrid.
- Campodónico, R. (2016). *Turismo: de la movilidad al espacio*. *Revista Latinoamericana de turismología*, 24, 8–16.
- De las Heras, M. (2008). Manual de Ecoturismo. Editorial Mundiprensa. Madrid.
- Cálveme, A. (2007) El concepto moderno de sustentabilidad. *Centro de Altos Estudios Globales*. Universidad Abierta Interamericana Santa Fé, Argentina.
- Fernández, J. I. (2006). El Medio Ambiente en la Política turística Española. *QPE Revista Electrónica*, 7, 22.
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca y Ministerio de Turismo. (2022). Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Cuenca y su Área de Influencia (2011th ed.). *Cuenca: Fundación Municipal de Tourism para Cuenca*.
- Leff, E. (2002). Saber Ambiental: Sustentabilidad, racionalidad, complejidad, poder. Madrid, España.:*Siglo Veintiuno*.
- Ministerio de Turismo, M. (2017). Catastro Hotelero. (M. de Turismo, Ed.) (2017th ed.). Cuenca. Ministerio de Turismo. PlandeTur 2020. Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Organización Mundial del Turismo, O. M. (2004). National an Regional Tourism Planning: Methodologies and Case (2004th ed.). Madrid.
- Organización Mundial de Turismo, O. M. (2013). Notas Metodológicas de la Base de Datos de Estadísticas de Turismo (2013th ed.). Madrid.
- Organización Mundial de Turismo, O. M. (2021). Barómetro de 2022. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2002). Panorama 2020. Volumen 7 *Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*.
- Ostelea, (2021). *Hoteles Sostenibles, realidad y tendencia*: www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/sostenibilidad/hoteles-sostenibles-realidad-y-tendencia
- Pulido, J I (2005) Criterios para una política turística sostenible en los parques naturales de Andalucía. *Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Junta de Andalucía*. Sevilla (2005).
- Pulido Fernández, J. I. (2015). Is sustainable tourism and obstacle to the economic performance of the tourism industry? Evidence from an internacional empirical study. *Journal of Sustainable Tourism*, 23, 47–64.

Rainforest Alliance. (2005) Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. *Fundación Conservación y Desarrollo*.

Santiago N, Romero, y Alvarez, G. (2018). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 3, 276– 287.

Trip Advisor Barometer, (2022). Página web: https://www.tripadvisor.es/Restaurant_Review-g297654-d13149240-Reviews-Barometer-Pune_Pune_District_Maharashtra.html. Acceso: enero 2023