



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TEMA: ANÁLISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE TURISMO
SOSTENIBLE Y SU IMPACTO EN LAS OPERACIONES
TURÍSTICAS DE TIERRA DEL CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA
DE PICHINCHA.

AUTORAS:

BRIONES MENDOZA, EVELYN JAZMIN

CHISAGUANO TAPE, GINA RUTH

DIRECTOR: ING. ACOSTA FERNANDÉZ, ALDRIN GEOVANY

LATACUNGA

2019



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“ANÁLISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU IMPACTO EN LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE TIERRA DEL CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA”* fue realizado por las señoritas *Briones Mendoza, Evelyn Jazmin y Chisaguano Taipe, Gina Ruth*, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 19 de Septiembre del 2019

.....
Ing. Acosta Fernández, Aldrin Geovany
C.C.: 1713651428

Una firma manuscrita en tinta azul que cubre la línea de puntos y se extiende hacia abajo y a la izquierda, rodeando el texto de la firma.



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, *Briones Mendoza, Evelyn Jazmin* y *Chisaguano Taipe, Gina Ruth*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *Análisis de la certificación de turismo sostenible y su impacto en las operaciones turísticas de tierra del cantón mejía, provincia de Pichincha* es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada en es veraz.

Latacunga, 20 de Septiembre del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Evelyn Jazmin'.

.....
Briones Mendoza Evelyn Jazmin
C.C.: 1718463977

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gina Ruth'.

.....
Chisaguano Taipe Gina Ruth
C.C.: 050338339-0



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, *Briones Mendoza, Evelyn Jazmin* y *Chisaguano Taipe, Gina Ruth*, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: *Análisis de la certificación de turismo sostenible y su impacto en las operaciones turísticas de tierra del cantón mejía, provincia de Pichincha* en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 20 de Septiembre del 2019

Firma manuscrita en tinta negra de Evelyn Jazmin Briones Mendoza.

.....
Briones Mendoza Evelyn Jazmin
C.C.: 1718463977

Firma manuscrita en tinta azul de Gina Ruth Chisaguano Taipe.

.....
Chisaguano Taipe Gina Ruth
C.C.:050338339-0

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de titulación a mis padres Noris y Luis por estar presentes en cada momento de mi vida; por su apoyo incondicional e infinito durante mi carrera universitaria, a mi hermana Dayanara que, a pesar de las mil y un peleas, logra siempre sacarme una sonrisa, y por último y no menos importante a mi abuelita Mariana que también forma parte de este proceso académico.

Evelyn Briones

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi Padres por el apoyo, cariño y la paciencia que tuvieron durante todo el proceso que conllevo la culminación de esta investigación.

A mi querido hijo Keileft Sebastian, quien ha tenido que soportar mis distanciamientos y ausencias frecuentes en sus logros escolares. Querido hijo esta meta es por ti.

A mis Hermanos/as por siempre cuidar de mi hijo durante mis viajes, me regalaban un poco de tranquilidad. Especialmente quiero dedicar a Dina Rebeca porque a pesar de todo siempre estuvo apoyándome económica y moralmente.

A mis ingenieros por forjar en mí, conocimientos que duraran eternamente.

A esa persona especial que me acompañó durante cada momento y siempre me animaba a no tirar la toalla. A ti Bryan Steeven.

A mis amigos, que formaron parte de mí caminar universitario. Especialmente a mi compañera de tesis que aunque con pequeños percances hemos logrado terminar este objetivo propuesto. Gracias por enseñarme sin darte cuenta a tener paciencia.

A todos los que forman parte de la Hostería Tambopaxi por abrimos las puertas de su establecimiento y permitir culminar la investigación.

Para todos ellos va dedicado este proyecto, que sin ellos no se hubiese desarrollado.

Con cariño Gina

AGRADECIMIENTO

En primera instancia doy gracias a Dios, por guiar cada una de mis decisiones, las cuales me han llevado hasta este momento. Un infinito agradecimiento a mis padres por ser la base fundamental en mi vida, por inculcar en mí, valores para forjar un camino fructífero; a mi hermana por alegrar cada uno de mis días con tantas ocurrencias.

A nuestro tutor, Ing Geovanny Acosta por la paciencia y tantas enseñanzas para la realización de este trabajo investigativo. A mi amiga y compañera de tesis Gina, sin tu ayuda, dedicación y paciencia nada de esto hubiera sido posible, ahora si podemos decir lo logramos después de tanto esfuerzo y dolores de cabeza.

Quiero agradecerte a ti Esteban, por aparecer en el momento indicado y hacerme inmensamente feliz, mil gracias por estar siempre ahí.

A la persona incondicional; mi Andre, debo agradecerte mil cosas, tu eres quien estuvo durante todo este proceso universitario apoyándome y escuchándome, eres con quien he compartido viajes, pasantías, escenarios, risas, penas y tantos momentos que haría falta papel para escribirlos... gracias, por tanto.

A mis amigas Alexa y Gladys; por cada locura, aventura, por cada momento de felicidad y tristeza; por cada consejo y sobre todo por estar presentes cuando más las necesite.

Y finalmente un agradecimiento especial a todos quienes conforman la hostería Tambopaxi Lodge, por acogernos en sus instalaciones y permitir la realización de esta investigación.

Evelyn Briones

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por darme salud y vida para el logro de una de las primeras metas planteadas; por la fuerza para seguir luchando y enfrentar cada obstáculo que se me presento durante estos 5 años de estudio.

A mis Padres, Amable y Rosa por su apoyo incondicional, porque a pesar de muchas caídas estuvieron para levantarme, gracias por ser promotores de mi sueño alcanzado.

A mi hijo Keileft Sebastian, por ser tan valiente y ser la fuente de mi inspiración para cumplir esta meta en convertirme en una profesional. Gracias por cada besito y toda la felicidad que ocasionaste desde tu llegada. Me cambiaste la vida y espero que un día puedas leer esto.

A mis queridas hermanas; Rebeca, Sara, Pamela y Nadia por ser una segunda mamá para mi pequeño hijo, porque se, que sin su apoyo no lo hubiese logrado. Sin olvidarme de mis hermanos; Jhimy, Jhoel y Jaen por enseñar a ser fuerte a mi hijo.

A toda la familia Santo Barahona por la amabilidad que siempre me brindaron; especialmente a mi compañero de vida Bryan por tu apoyo, amor y compañía en todo momento.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, a todos los docentes en especial a mí querido tutor de tesis Ing. Geovanny Acosta por su paciencia y sus enseñanzas, que sin duda alguna forjó gran parte de mis conocimientos; Además, agradecer al Ing. Luis Palomino y Eco. Diego Brazales por ser docentes que siempre están dispuestos ayudar, que Dios los bendiga siempre.

Mi profundo agradecimiento a todos los que forman parte de la hostería Tambopaxi, por abrir sus puertas y permitir realizar todo el proceso investigativo dentro de sus instalaciones.

Finalmente, a mis amigos con los que he compartido experiencias de aprendizaje durante la vida universitaria; Celena, Mercy y Evelyn mí querida compañera de tesis. Sin ustedes no hubiese sido igual.

Gina Chisaguano

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Justificación e importancia.....	2
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Hipótesis	5

1.6. Variables de la investigación	5
1.6.1. Variable dependiente.....	5
1.6.2. Variable independiente	5

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Desarrollo Sostenible y Turismo	8
2.1.1. Antecedentes de desarrollo sostenible	9
2.1.2. Sustentabilidad o Sostenibilidad	11
2.1.3. Indicadores de desarrollo sostenible.....	14
2.1.4. Turismo sostenible.....	15
2.1.5. Organizaciones de apoyo al Turismo sostenible.....	17
2.1.6. Ciudades y Comunidades sostenibles	21
2.1.7. Estadísticas de turismo sostenible.....	22
2.2. Certificaciones de turismo sostenible	26
2.2.1. Sistemas de Certificación.....	27
2.2.2. Principales certificaciones y certificadores presentes en Ecuador	30
2.2.3. Programa de certificación Smart Voyager	40
2.2.4. Certificación de turismo sostenible Smart Voyager tierra.....	41
2.2.5. Estructura de la Norma	42
2.2.6. Evaluación de la norma	49

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

3.1. Enfoque de la investigación	53
3.2. Modalidad de la investigación.....	55

3.3. Nivel o tipo de investigación	57
3.4. Población y Muestra.....	57
3.5. Fuentes de recopilación de información.....	64
3.6. Técnicas de recopilación de información	64
3.7. Diseño de instrumentos	65
3.8. Levantamiento de Información.....	66
3.9. Técnicas de análisis de datos	67

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO

4.1 Zonas de protección ambiental	68
4.2 Identidad socio cultural	71
4.3 Indicadores económicos	74
4.4 Estructura y organización turística	76
4.5 Factor técnico: sector turístico.....	78

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis de resultados.....	83
5.2. Estudio de Casos.....	87
5.2.1. Diseño del estudio de caso.....	87
5.2.2. Informe de resultados obtenidos	90
5.3. Análisis de resultados de encuestas y entrevista a beneficiarios del programa.....	92
5.3.1. Encuesta a turistas	92
5.3.2. Encuesta a la comunidad	105
5.3.3. Entrevista al Administrador de la hostería Tambopaxi	117

5.3.4. Encuestas a turistas de los establecimientos con otras certificaciones	122
5.3.5. Fichas de observación estructurada para medición de impactos	135
5.4. Resultados de la evaluación de impactos.....	142
5.4.1. Relación de causalidad.....	142
5.4.2. Variedad de impactos.....	146
5.4.3. Distintos impactos	150
CONCLUSIONES.....	155
RECOMENDACIONES.....	157
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	158
ANEXOS	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Miembros fundadores de la RCTSA</i>	33
Tabla 2 <i>Cuadro comparativo de estándares de cada norma</i>	39
Tabla 3 <i>Ejemplo de la estructura de la Norma Smart Voyager Tierra</i>	49
Tabla 4 <i>Valoración para evaluación de la norma Smart Voyager Tierra.</i>	50
Tabla 5 <i>Criterios utilizados en la conformación de los grupos de comparación</i>	56
Tabla 6 <i>Establecimientos hoteleros del cantón Mejía</i>	58
Tabla 7 <i>Conformación de los grupos de comparación para medir el impacto.</i>	59
Tabla 8 <i>Instrumentos para la investigación</i>	65
Tabla 9 <i>Áreas protegidas del cantón Mejía</i>	70
Tabla 10 <i>Atractivos Naturales de Mejía</i>	78
Tabla 11 <i>Atractivos Culturales de Mejía</i>	79
Tabla 12 <i>Modalidades de turismo en el cantón Mejía</i>	80
Tabla 13 <i>Actividad turística del cantón Mejía</i>	81
Tabla 14 <i>Establecimientos con certificaciones de Turismo Sostenible en el cantón Mejía</i>	82
Tabla 15 <i>Certificaciones presentes en Mejía</i>	83
Tabla 16 <i>Criterios de la Norma Smart Voyager Tierra</i>	83
Tabla 17 <i>Criterios de la Norma Smart Voyager Express</i>	84
Tabla 18 <i>Criterios de la Norma Marca Q</i>	84
Tabla 19 <i>Criterios de la Norma Distintivo Q</i>	84
Tabla 20 <i>Edad de los turistas</i>	92
Tabla 21 <i>Nacionalidad de los turistas</i>	93
Tabla 22 <i>Ocupación de los turistas</i>	94
Tabla 23 <i>Motivo de hospedaje</i>	95
Tabla 24 <i>Días de hospedaje</i>	96
Tabla 25 <i>Buenas prácticas en las instalaciones</i>	97
Tabla 26 <i>Certificación de la hostería</i>	98
Tabla 27 <i>Que es una certificación de turismo sostenible</i>	99
Tabla 28 <i>Existencia de la certificación en Tambopaxi</i>	100
Tabla 29 <i>Importancia de una certificación</i>	101
Tabla 30 <i>Prácticas sostenibles</i>	102
Tabla 31 <i>Establecimientos con certificaciones</i>	104
Tabla 32 <i>Edad de los trabajadores de la comunidad</i>	105
Tabla 33 <i>Comunidad a la que pertenece</i>	106
Tabla 34 <i>Ocupación de la comunidad</i>	107
Tabla 35 <i>Buenas prácticas ambientales</i>	108
Tabla 36 <i>Cambios en las costumbres y tradiciones en la comunidad</i>	109
Tabla 37 <i>Participación de la localidad de Santa Ana del Pedregal</i>	110
Tabla 38 <i>Tipo de contrato laboral</i>	110
Tabla 39 <i>La comunidad se ha beneficiado de los flujos turísticos</i>	111
Tabla 40 <i>La administración de Tambopaxi</i>	112

Tabla 41 <i>Beneficios para las diferentes comunidades</i>	113
Tabla 42. <i>Prácticas ambientales desde su puesto de trabajo</i>	114
Tabla 43 <i>Concientización sobre el cuidado y protección</i>	115
Tabla 44 <i>Actividades para la protección y conservación</i>	116
Tabla 45 <i>Edad de los turistas de grupo de control</i>	123
Tabla 46 <i>Nacionalidad de los turistas grupo de control</i>	124
Tabla 47 <i>Ocupación de los turistas de grupo de control</i>	125
Tabla 48 <i>Motivo de hospedaje grupo control</i>	126
Tabla 49 <i>Días de hospedaje grupo de control</i>	127
Tabla 50 <i>Buenas prácticas dentro de las instalaciones</i>	128
Tabla 51 <i>Establecimiento con certificación</i>	128
Tabla 52 <i>Que es una certificación</i>	129
Tabla 53 <i>Existencia de certificación</i>	130
Tabla 54 <i>Establecimiento con certificación de buenas prácticas</i>	131
Tabla 55 <i>Prácticas sostenibles</i>	132
Tabla 56 <i>Importancia de una certificación</i>	134
Tabla 57 <i>Indicador de la variable normativas</i>	136
Tabla 58 <i>Indicador de la variable Reglamentos</i>	136
Tabla 59 <i>Indicador de la variable Manuales</i>	137
Tabla 60 <i>Indicador de la variable Estrategias</i>	137
Tabla 61 <i>Indicador de la variable Planes</i>	137
Tabla 62 <i>Indicador de la variable Acciones</i>	138
Tabla 63 <i>Indicador de la variable Programas</i>	138
Tabla 64 <i>Indicador de la variable Campañas</i>	139
Tabla 65 <i>Indicador de la variable Políticas</i>	139
Tabla 66 <i>Indicador de la variable Inventarios</i>	139
Tabla 67 <i>Indicador de la variable Capacitaciones</i>	140
Tabla 68 <i>Compendio general de Indicadores</i>	140
Tabla 69 <i>Cuadro comparativo positivo de test aplicados</i>	143
Tabla 70 <i>Cuadro comparativo negativo de test aplicados</i>	145
Tabla 71 <i>Variedad de impactos</i>	147

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Línea de tiempo de certificaciones en Ecuador.....	38
<i>Figura 2.</i> Principios de la norma Smart Voyager	43
<i>Figura 3.</i> Criterios Críticos de la norma.....	48
<i>Figura 4.</i> Enfoques utilizados en la evaluación de impacto.....	52
<i>Figura 5.</i> Grupos étnicos de Mejía a través de los años	72
<i>Figura 6.</i> Edad de los turistas.....	93
Figura 7. Nacionalidad de los turistas	94
Figura 8. Ocupación de los turistas	95
<i>Figura 9.</i> Motivo de hospedaje de turistas	96
<i>Figura 10.</i> Número de días de hospedaje de turistas	97
<i>Figura 11.</i> Buenas prácticas en las instalaciones.....	98
<i>Figura 12.</i> Certificación de la hostería	99
<i>Figura 13.</i> Que es una certificación de turismo sostenible	100
<i>Figura 14.</i> Existencia de la certificación en Tambopaxi	101
<i>Figura 15.</i> Importancia de una certificación.....	102
<i>Figura 16.</i> Prácticas sostenibles	103
<i>Figura 17.</i> Establecimientos con certificaciones	104
<i>Figura 18.</i> Edad de los trabajadores de la comunidad	105
<i>Figura 19.</i> Comunidad a la que pertenece	106
<i>Figura 20.</i> Ocupación de la comunidad	107
<i>Figura 21.</i> Buenas prácticas ambientales	108
<i>Figura 22.</i> Cambios en las costumbres y tradiciones en la comunidad	109
<i>Figura 23.</i> Participación de la localidad de Santa Ana del Pedregal	110
<i>Figura 24.</i> Tipo de contrato laboral.....	111
<i>Figura 25.</i> La comunidad se ha beneficiado de los flujos turísticos	112
<i>Figura 26.</i> La administración de Tambopaxi	113
<i>Figura 27.</i> Beneficios para las diferentes comunidades	114
<i>Figura 28.</i> Prácticas ambientales desde su puesto de trabajo	115
<i>Figura 29.</i> Concientización sobre el cuidado y protección.....	116
<i>Figura 30.</i> Actividades para la protección y conservación.....	117
<i>Figura 31.</i> Edad de los turistas de grupo de control	123
<i>Figura 32.</i> Nacionalidad de los turistas grupo de control	124
<i>Figura 33.</i> Ocupación de los turistas de grupo de control	125
<i>Figura 34.</i> Motivo de hospedaje grupo control	126
<i>Figura 35.</i> Días de hospedaje grupo de control	127
<i>Figura 36.</i> Buenas prácticas dentro de las instalaciones.....	128
<i>Figura 37.</i> Establecimiento con certificación	129
<i>Figura 38.</i> Que es una certificación	130
<i>Figura 39.</i> Existencia de certificación.....	131
<i>Figura 40.</i> Establecimiento con certificación de buenas prácticas	132

<i>Figura 41.</i> Prácticas sostenibles	133
<i>Figura 42.</i> Importancia de una certificación.....	134
<i>Figura 43.</i> Establecimientos del grupo de control.....	151

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como fin analizar la certificación de turismo sostenible, y el impacto que genera en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha. Proceso que inicio con un diagnóstico de la situación actual del cantón Mejía enfocado al turismo sostenible y operaciones turísticas de tierra certificadas; además, se analizó los diferentes estándares de sostenibilidad de certificaciones presentes en los establecimientos, demostrando el más óptimo, con el cual se mide el impacto y se establece los instrumentos de trabajo. La aplicación de diferentes instrumentos de investigación como: las encuestas y entrevistas; permitieron constatar la operación de establecimientos hoteleros con y sin ecoetiquetas ambientales. De tal forma; la aplicación de estas herramientas permitió la observación de diversos beneficios, ventajas, y desventajas de la obtención de una certificación de turismo sostenible en la empresa, sociedad y sobre todo en el ambiente. Por otro lado, se aplicaron fichas de medición de impactos, para lo cual se tomó como referencia Tambopaxi Lodge alojamiento certificado por el Programa Smart Voyager Tierra, contra establecimientos sin ningún tipo de certificación turística. La investigación permitió redactar un estudio de casos sobre esta certificación analizada como información de los impactos positivos y negativos que una certificación encaminada al desarrollo sostenible ocasiona.

PALABRAS CLAVE:

- **TURISMO SOSTENIBLE – CERTIFICACIÓN**
- **DESARROLLO SUSTENTABLE**
- **CANTÓN MEJÍA**

ABSTRACT

The purpose of this titling work was to analyze the certification of sustainable tourism, and the impact it generates in the touristic eart operations of the canton Mejía, province of Pichincha. This process began with a diagnosis of the current situation Mejía canton, focused on sustainable tourism and the touristic eart operations certified; in addition, was analyzed the different sustainability standards of certifications present in the establishments, demonstrating the most ideal, with which impact is measured and work instruments are established. The application of different research instruments, such as: surveys and interviews allowed check, the operation of hotel establishments with and without ecolabels environmental. The use of these tools allowed, the observation of various benefits, advantages, and disadvantages of the obtaining a certification of sustainable tourism in in the company, society and above all in on the ambience. On the other hand, impact measurement sheets were applied, for which was taken as a reference Tambopaxi Lodge accommodation certified by the Smart Voyager Tierra Program, against establishments without any type of tourism certification. The research made it possible to write up a case study on this certification, analyzed as information on the positive and negative impacts that a certification aimed at sustainable development causes.

KEY WORDS:

- **SUSTAINABLE TOURISM - CERTIFICATION**
- **SUSTAINABLE DEVELOPMENT**
- **CANTÓN MEJÍA**

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

Las actividades turísticas han ocasionado impactos negativos sobre el medio ambiente, actividades que conllevan a edificaciones a pie de playa, acumulación de basura, agua contaminada, pérdida de tierras fértiles, degradación de monumentos históricos, contaminación atmosférica, entre otros; una serie de daños que dan inicio a la explotación de recursos naturales que afectan directamente los ecosistemas naturales. Por lo cual actualmente el turismo ya es considerado una de las industrias más contaminantes.

Debido a dichas problemáticas medio ambientales, organizaciones turísticas mundiales se han visto en la necesidad de desarrollar normativas, para mitigar el impacto y realizar un turismo limpio y sobre todo responsable, a través de certificaciones o etiquetas ambientales, no obstante, es mínimo el número de establecimientos certificados dentro del país, siendo el caso específico del cantón Mejía, lugar de estudio de la presente investigación.

Mejía posee gran espacio protegido dentro de su territorio, siendo el caso del Parque Nacional Cotopaxi, Reserva Ecológica los Illinizas, Refugio de Vida Silvestre Pasochoa, y extensos bosques que obligan a los Ministerios a tomar medidas sostenibles que coadyuven al cuidado ambiental de las áreas protegidas, a través del cumplimiento de estándares y normas inmiscuidas en certificaciones que promueven un turismo consciente, fundamentadas en pilares económicos, sociales y ambientales.

Por otra parte, la problemática para la presente radica en el desconocimiento del tipo de impacto generado después de la aplicación de un programa de certificación de sostenibilidad. A la vez buscar identificar el alcance de los beneficios que cada programa manifiesta, como ha impactado en los turistas y otros establecimientos no certificados. Además, identificar si las certificaciones de turismo sostenible crean consciencia en la empresa, en los turistas y comunidades aledañas ya que estos son beneficiarios directos debido a que no se generan daños a su estructura ambiental, social y económica.

Es así que, se torna necesario realizar un análisis para identificar si la obtención de un sello de sostenibilidad es positivo o negativo, y sobre todo si los establecimientos hoteleros que aplican a un proceso de certificación consiguen los cambios esperados del programa después de un tiempo de su aplicación. Además, de conocer cómo el proceso que conllevan las normas, influyen en la actividad turística.

1.2. Formulación del problema

¿Para qué se realizará el análisis de la certificación de turismo sostenible en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha?

1.3. Justificación e importancia

La industria turística se desarrolla en todas partes del mundo, por lo que se diría que es enorme y extensa, de modo que así serían sus impactos sociales, económicos y ambientales. Impactos que pueden ser positivos o negativos, esto depende de si benefician o perjudican. Es por ello, que en la actualidad se encamina a la realización de un turismo sostenible, mismo que busca

tener impactos negativos mínimos; es decir, minimizar el daño al ambiente y maximizar los beneficios económicos sin olvidarse de la sociedad.

En general, el desarrollo del turismo sostenible dentro de la hotelería trata de extender impactos positivos a través de un enfoque especial hacia la conservación, los beneficios para la población anfitriona y la educación a los turistas. Algunos establecimientos en Ecuador realmente han logrado estos propósitos, otros dicen falsamente que lo logran, otros ni se preocupan y hay algunos casos de empresas que les gustaría lograrlo, pero no saben cómo hacerlo.

La forma de dar a conocer y recompensar a establecimientos hoteleros que en realidad se encaminan al desarrollo sostenible dentro del ámbito turístico es a través de un reconocimiento o certificación que garantice que su actividad o producto cumple con diversos estándares y lineamientos. A nivel Internacional y nacional se han desarrollado diversos programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo, teniendo un procedimiento voluntario y beneficios que cada programa establece.

Es por ello que en la presente se busca analizar la certificación e identificar las ventajas y desventajas de obtener un sello de sostenibilidad, determinar los beneficios que otorga la certificación; teniendo como objetivos principales analizar el rol que cumple la certificación de turismo sostenible dentro de la actividad hotelera en el cantón Mejía, provincia de Pichincha, conocer si es o no recomendable que un establecimiento opte por aplicar a cualquier tipo de sello sostenible.

Es significativo analizar el impacto que genera el alcanzar una certificación de turismo sostenible y el impacto respecto a establecimientos hoteleros que no tienen una ecoetiqueta

ambiental, de igual forma es importante estudiar el impacto que se produce en los beneficiarios directos del programa certificador como lo son turistas, comunidad y el alojamiento, y poder de tal manera, evidenciar el efecto antes y después de la obtención del programa.

Finalmente, el desarrollo de esta investigación servirá como un documento base para los establecimientos de alojamiento que lo requieran, tomando en consideración recomendaciones para elevar los estándares de calidad en sus instalaciones y garantizando el equilibrio de los pilares de la sostenibilidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Analizar la certificación de turismo sostenible y su impacto en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha.

1.4.2. Objetivos específicos

- Fundamentar la investigación en base al análisis teórico y conceptual del turismo sostenible, y normas de buenas prácticas turísticas.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual del turismo sostenible y operaciones turísticas de tierra certificadas del cantón Mejía.
- Analizar los estándares de sostenibilidad presentes en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía.
- Establecer el impacto de la certificación de turismo sostenible en las operaciones de tierra del cantón Mejía.

1.5. Hipótesis

El análisis de la certificación de turismo sostenible permitirá identificar el impacto en las operaciones turísticas de tierra del cantón Mejía, provincia de Pichincha

1.6. Variables de la investigación

1.6.1. Variable dependiente

Impacto en las operaciones turísticas de tierra

1.6.2. Variable independiente

Certificación de turismo sostenible.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo se realizara una, “exposición resumida, concisa y pertinente del conocimiento científico y de hechos empíricamente acumulados”(Rodríguez,2005,p.57). Acerca del turismo sostenible que se constituye en nuestro objeto de estudio, realizando un análisis de los indicadores de sostenibilidad y generando la base conceptual que fundamente el constructo teórico de la investigación.

Hablar de turismo es dialogar de desarrollo sostenible, de operaciones turísticas amigables con la naturaleza, la sociedad y comunidades; permitiendo un intercambio de costumbres entre turistas y habitantes. Diferentes países del mundo miran al turismo como instrumentó para el uso sostenible de los recursos, esta mirada hizo que en el 2015 Ecuador se convierta en el primer país de América del Sur en acoger los estándares del Consejo Global de turismo Sostenible (GSTC, siglas en inglés). Además, es una organización internacional que trabaja en constituir y de la gestión de las normas de turismo sostenible (Fundación de Ecoturismo Americana [FUNECO], 2016).

Estándares que están orientados asegurar el cuidado del patrimonio natural y cultural e impulsar la competitividad turística. Este reconocimiento hace referencia a las estrategias del país para convertirse en un destiño de excelencia y fomentar la calidad turística. Además, los criterios GSTC representan los requisitos mínimos de sostenibilidad que un establecimiento o destino turístico debe anhelar cumplir, esto en esfuerzo para lograr un mismo sentido de protección a los

recursos. Son utilizados para la educación, la formulación de políticas empresariales, medición y evaluación como base para una certificación; lenguaje común entre la sostenibilidad y el turismo (El Universo, 2015).

Estos criterios GSTC fueron fundadas después de analizar 4500 criterios, más de 60 normas de certificación, directrices voluntarias existentes y tomar en cuenta los comentarios de más de mil personas de todos los continentes, debido a que cada destino tiene su propia cultura, costumbres, leyes, etc. Al mismo tiempo fueron desarrollados para dar cumplimiento con el código de establecimiento de estándares de ISEAL Alliance, este es un organismo internacional que ofrece orientación para el desarrollo y la gestión de estándares de sostenibilidad para todos los sectores; estos criterios están diseñados para adaptarse a todas las condiciones de ubicación de los establecimientos (Consejo Global de Turismo Sostenible [GSTC],2007).

Reto que contribuye a que el Ecuador consolide su política para convertirse en un país trabajando por el Desarrollo Sostenible del Turismo y ser un Destino Verde Líder del Mundo, desafío que ya se está logrando, añadiendo que ha ganado cinco años consecutivos el premio otorgado por World Travel Awards (WTA), cuatro años seguidos el reconocimiento de mejor hotel verde líder en el mundo, además de obtener en el 2017 el Premio Óscar al turismo, ya que obtuvo trece galardones nuevos que incluyen a hoteles, ciudades (Guayaquil, Quito y Cuenca), las islas Galápagos, el tren crucero y el aeropuerto Mariscal (Ministerio de Turismo Ecuador, 2017).

Estos reconocimientos no significan que la sostenibilidad ha sido alcanzada, aún queda la reflexión “cómo el turismo es o no compatible con los recursos naturales, culturales y cuál es el

papel del turismo en la construcción de un futuro sostenible”(Efe Verde, 2015). Esto, es simplemente un reflejo del éxito del Ecuador en el posicionamiento de sí mismo como un destino singular para los viajes basados en la naturaleza y ofreciendo productos y servicios de calidad, para ser competitivo con los países del mundial.

Para lo cual, es necesario partir analizando la sostenibilidad del turismo a escala internacional a través de los indicadores turísticos existentes y que influyen en el desarrollo del sector y actividad. Ayudando a identificar los elementos claves que hacen a un destino más atractivo, viable y sostenible. Además, de anhelar cumplir los objetivos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible de las naciones unidas. Los mismos que motivan a generar puestos de trabajo, fomentar la cultura y la correcta gestión, medioambiental. (Unión Europea, 2017)

2.1. Desarrollo Sostenible y Turismo

La industria del turismo es de gran soporte a la economía mundial, esto se debe a su experimentado crecimiento en las últimas décadas, debido a que la sociedad moderna da más importancia a los viajes al ocio y la recreación, esto comparado con años anteriores. Lo que ha generado un alto flujo de ingresos económicos derivados del turismo internacional a nivel global. Es así que, se ha demostrado que el sector turístico es estable, resistente a la crisis y a otros fenómenos económicos, conservando un aumento ininterrumpido desde el año 2009 (Biosphere Tourism, 2017).

Sin embargo, ante los beneficios económicos generados por la industria turística, produce varios impactos perjudiciales al ecosistema, que son de gran repercusión según la magnitud del

establecimiento: erosión del suelo, reservas naturales contaminadas, desplazamiento de la población local o comunidad frente la afluencia de turistas, entre otros. En este contexto se hace presente el concepto de desarrollo sostenible, como alternativa de mejora, cuidado y preservación de los recursos naturales y se pueda concientizar a turistas, población, instituciones etc.

2.1.1. Antecedentes de desarrollo sostenible

El origen del concepto de desarrollo sostenible surge a través de diversos sucesos iniciados en 1972 en Estocolmo, donde se realiza la primera conferencia de NUMAD (Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente) teniendo como resultado la génesis del Programa de las Naciones Unidas del Medio Ambiente, en el cual se plantea la concepción de eco desarrollo. En base a esto, en 1980 la estrategia para la conservación, establece el objetivo para el programa: “Asegurar el aprovechamiento sostenido de las especies y los ecosistemas, especialmente la fauna silvestre, los bosques y los pastos” Solís (como se citó en Quesada, Fontana, Sánchez, & Fonseca, 2011,p.12).

Estas señales situaron en manifiesto la necesidad del uso razonado de los recursos naturales, depara que así puedan soportar o sostener las diferentes actividades económicas y humanas, como sucede con el turismo (Quesada Castro et al., 2011). En 1987 la comisión del NUMAD en su informe final “Nuestro Futuro Común”, estableció el concepto de desarrollo sustentable, definido en estos términos: “ está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sustentable, en otras palabras, que estas satisfagan las necesidades del presente sin que estén comprometánla capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias”(Nebel y Wright, 1999, p.16).

Con lo manifestado, y seguido de la presentación del informe de Brundtland el término desarrollo sustentable procede a una etapa superior, conocido como desarrollo sostenible que la declaración de Johannesburgo año 2002, le conceptualiza como “el proceso mediante el cual se satisfacen las necesidades económicas, sociales de diversidad cultural y de un medio ambiente sano de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de las mismas a las generaciones futuras”(Sardo, 2011,p.175). Abarcando la protección, el cuidado de los aspectos ambientales y la mejora justicia social.

Por lo que se puede afirmar que este término esta entre el más ambiguo y controvertido de las últimas décadas del siglo XX, que está asociada a la preocupación latente en la población mundial, al considerar el vínculo existente entre el desarrollo económico y social y sus efectos inmediatos en el ambiente. Es conveniente observar que esta definición destaca el legado que deja una generación a la siguiente en términos de bienestar humano.

En consecuencia, este término ha ocasionado una gran controversia entre la sostenibilidad y sustentabilidad, el cual es de gran relevancia dentro de la concepción de turismo sostenible; un concepto en común que se puede mencionar acerca de estos dos términos, es que alude a cualquier trascurso que puede conservar sin afectar a la descendencia presente y futura. Debido a que, debe ser perdurable en el tiempo sin reducir los recursos existentes en la actualidad. En lo particular, se plantea las siguientes conceptualizaciones de cada una

2.1.2. Sustentabilidad o Sostenibilidad

Para (Alfaro, Limón y Martínez, 2014) la sustentabilidad es aquel desarrollo fundamentado en criterios no solo económicos, a la vez añade lo social y ambiental, los mismos que garantizan, que la forma adecuada de vida se sustenten en una preservación ecológica equilibrada, conservación del medio ambiente y la utilización de los recursos de la naturaleza, de tal forma que no se comprometa la calidad de vida

Además, sustentable es una concepción que procede del ámbito ambiental que se puede vincular con diferentes áreas como: sociales, económicas e inclusive políticas. La idea de desarrollo sustentable o solamente sustentabilidad, involucra o conjetura que el hombre puede residir en el medio natural de donde procede, de tal forma que no lo transforme o dañe. Implicando el uso de recursos renovables, es decir que la energía dirigida para la comunidad no proceda de elementos no renovables o contaminantes (Bembibre, 2013).

Entre estas dos definiciones se entiende que lo sustentable busca equilibrar el sistema de las necesidades de los seres humanos en los ámbitos sociales, económicos y medioambientales. Pues se menciona que busca el desarrollo, crecimiento de recursos y oportunidades de las generaciones futuras, siempre y cuando se hayan satisfecho las necesidades que en la actualidad requiere el ser humano, pues se busca el bienestar de las personas en el medio ambiente y la relación que los mismos tengan con ella, tomando en cuenta que el respeto por la naturaleza debe ser prioridad para todos los seres humanos.

(Calvente, 2007) manifiesta que el desarrollo sustentable refiere a la capacidad que el ser humano ha desarrollado para satisfacer las necesidades de la sociedad presente sin implicar los recursos y oportunidades para el incremento y avance de las descendencias futuras. Por lo cual, el termino sustentable significa algo que se sostiene o puede sustentarse por sí solo y con razones propias. Por lo tanto el concepto de sustentable se utiliza en la parte ecológica es decir tiene que ver con el comportamiento del hombre frente a la naturaleza.

Pues, el mismo utiliza recursos renovables y no renovables del ambiente, lo que implica que la sustentabilidad no permite que se realicen daños al medio natural, ya que se debe tener un consumo necesario para mantener el buen vivir con el planeta, tomando en cuenta las leyes que establecidas de cada sector para que así no afecte al futuro de los recursos y de generaciones venideras, de la misma manera se debe tener cierto grado de responsabilidad en cuanto al aprovechamiento de recursos naturales que ofrece el medio ambiente.

Por otra parte, la sostenibilidad ha ganado fama en un mundo donde cada vez crece la presión del ser humano ante a los ecosistemas. Sus principios primordiales buscan reducir los impactos sociales negativos y la huella ecológica que generan las actividades económicas para asegurar un futuro mejor. Además, asume que el ecosistema y el medio natural no son una fuente interminable de recursos y están forzados a su resguardo y uso racional. Además, se encarga de suscitar el progreso social, escudriñando la afinidad de las comunas para lograr satisfacción de la calidad de vida, salud y la educación de los involucrados (Acciona, 2017).

Etimológicamente este término refiere a sostener, esto implica que alguien o algo exterior o extraño aparezcan en escena y sostenga. En efecto, lo sostenible se encuentra en el ámbito

extremo o exógeno a un entorno, en este ámbito se encuentran las políticas de gobierno, los tratados, el clima el mercado, el ecosistema, entre otros. Por consiguiente, si una organización es sostenible, se verá involucrada en las oportunidades y amenazas que surjan en el exterior, de tal forma logre mantenerse en el tiempo.

Este término denota que la actividad realizada, independientemente de su naturaleza u origen deberá planificarse, para que no produzca cambios o impactos irreversibles en el entorno natural o cultural en la cual se desarrolla. Es así que, la sostenibilidad pretende movilizar el compromiso colectivo para enfrentar al conjunto de dificultades y desafíos que la humanidad se resiste. De tal manera, progresar en la transformación hacia la sostenibilidad, la cual se entiende como un hondo replanteamiento de la convivencia de las personas entre sí y la naturaleza. (Vilches et al., 2014)

En otras palabras, la sostenibilidad es todo lo que depende de energía externa para hacer funcionar otros mecanismos, cuando se dude entre si un procedimiento u oferta, es sostenible o sustentable, absolutamente el primero se enfatiza a la intervención del hombre, mientras que la segunda definición se enfoca hacia una idea de autosuficiencia. En definitiva, las dos se programan al futuro y son interdependientes. Es así que, una estrategia para que sea buena debe ser sustentable y sostenible en el tiempo.

La complejidad de esto hace necesario la generación de métodos que midan en forma clara y objetiva la mejora de la sostenibilidad. Un indicador sirve para llevar un seguimiento del desarrollo sostenible en este caso de la industria del turismo, este instrumento es aplicado en los diferentes lugares o destino que se realice la actividad. De tal manera, esta herramienta recopile datos e información sobre una variedad de temas relacionados con el efecto que ejerce el turismo

en la economía, la comunidad y el entorno local, para tener una imagen precisa de la realidad que se genera en los destinos frente a su desarrollo con la naturaleza.

2.1.3. Indicadores de desarrollo sostenible

Los indicadores de desarrollo sostenible (IDS) se formaron durante la década de los 80, correspondiente a la cumbre de la tierra escrita dentro de la agenda 21, donde concluyen en la necesidad de determinar indicadores para monitorear el avance hacia un desarrollo sostenible, esto puede interpretarse como un proceso de indicaciones que facilitan evaluar el avance de los países encaminados a la sostenibilidad y su desarrollo en las diferentes actividades. También son herramientas específicas que apoyan al trabajo de diseño y evaluación de la política pública, fortificando decisiones informadas. Así como la participación ciudadana para llegar a la sostenibilidad.

Global Footprint en un intento de fijar niveles mínimos para progresar hacia la sostenibilidad, utiliza dos indicadores: el índice de desarrollo humano (IDH) del programa de la ONU y la huella ecológica, con su análisis definen como “cajón de sostenibilidad” a un IDH superior a 0,8 este considerado como el límite inferior para satisfacer todas la necesidades humanas y una huella ecológica inferior a 1,8 hectáreas globales por persona, esto es el proporcionado uso de la capacidad ecológica de la tierra para no comprometer a las futuras generaciones (Justribo y Zaragoza, 2015).

Un futuro sostenible implica mantenerse dentro de ese cajón de sostenibilidad, en el que ningún país del mundo se encuentra, es por ello que la ONU genera la Agenda 2030 para

encaminarse alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible. Aquí se instaura un marco global para apostar por la terminación de la extrema pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia a través del turismo, el mismo que contribuye directa e indirectamente a los 17 objetivos y 169 objetivos agrupados, en particular al enfoque que es el crecimiento económico, el consumo, la producción y manejo sostenible de los océanos y recursos marinos.

2.1.4. Turismo sostenible

El turismo al abarcar un enfoque de desarrollo sostenible para la realización de sus actividades, debe promover la cimentación de un mejor mundo a través de cinco áreas claves: crecimiento económico inclusivo y sostenible; Empleo y deflación de la pobreza, inclusión social; Protección del ecosistema y cambio climático, eficiencia de los recursos; Los valores culturales, diversidad y el patrimonio; Comprensión mutua, paz y seguridad. Lo mencionado, apuntan a apoyar una transformación dentro de las políticas públicas, prácticas empresariales y la conducta del turista actual, abriendo camino hacia un sector turístico más sostenible (Naciones Unidas, 2015).

Efectos que trajeron consigo el termino turismo sostenible, mismo que se definió como: “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2005). Es por ello que se debe dar un óptimo uso a todos los recursos, debido a que son elementos fundamentales para el desarrollo turístico. Los mismos que mantienen procesos ecológicos esenciales que ayuda

a preservar la diversidad biológica; respeta la legitimidad sociocultural de las comunidades anfitrionas.

El turismo sostenible también debe conservar el patrimonio cultural, costumbres tradicionales que contribuyen a la tolerancia intercultural; a la vez debe asegurar acciones económicas factibles futuras que logren beneficios socioculturales distribuidos justamente, con oportunidades de empleo firme, réditos económicos y servicios sociales para las comunas, ayudando a la minimización de la pobreza (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2005).

Por otra parte, en el 2015 la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible, reformula la primera Carta Mundial de Turismo Sostenible, en la cual se le junta los 17 objetivos de la cumbre mundial de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas. Lo cual significa una coyuntura para direccionar el turismo hacia una vía integradora y con una base de sostenibilidad. La carta exige la conservación y preservación de los destinos turísticos y la satisfacción de los turistas a través de objetivos prioritarios. Así como, la promoción necesaria de alternativas en el ámbito turístico (Biosphere Tourism, 2015).

Es así como, el turismo sostenible no es más que realizar una actividad de manera consciente, teniendo en cuenta como eje vital, el cuidado del ambiente natural; generando réditos económicos a fin de la obtención de beneficios sociales, haciendo esto último referencia a las necesidades humanas. Es importante mencionar que las actividades humanas no deben poner en riesgo ni mucho menos alterar el entorno global, en efecto, la sostenibilidad deberá generar una interrelación entre seres humanos y otras formas de vida permitiendo la permanencia de ambos en un ambiente de prosperidad.

Para concluir, después de tener en clarecido los conceptos de los términos sostenibilidad y sustentabilidad y su proceso hasta la percepción de que es turismo sostenible, se debe tomar en cuenta un elemento muy importante para que el desarrollo sostenible del turismo se lleve a la practica en los diferentes países del mundo, es importante conocer quienes o que organizaciones están involucradas netamente en este concepto y en su puesta en marcha.

2.1.5. Organizaciones de apoyo al Turismo sostenible

Puede aseverarse que la preocupación por el turismo sostenible actualmente establece el eje de la política turística de los países desarrollados del mundo. En este sentido, son numerosas y diversas tanto las iniciativas públicas como las privadas, así como las actuaciones iniciadas de diversas instancias, inclusive las transaccionales, que pretenden trasladar los mensajes de la sostenibilidad a la práctica (Reyes et al., 2002).

Es por ello que, desde la aparición del concepto, desarrollo sostenible en el turismo ha concebido que organizaciones no gubernamentales, programas intergubernamentales, legislaciones, institutos de investigación, etc., propongan que la idea de desarrollo sostenible protagoniza buena parte de la política y de la discusión. En este sentido, especialmente en lo que refiere al sector turístico, entre ciertas instituciones internacionales que promueven y asumen decisivamente el concepto de turismo sostenible están:

Programa de Naciones Unidas para los países menos adelantados (PNUMA).- Organización creada en 1972 por la Asamblea de las naciones Unidas en contestación a las recomendaciones de la conferencia de la ONU referente al Medio Ambiente Humano,

conmemorada en Estocolmo. La organización busca animar a los países del mundo a encaminar sus políticas y acciones de desarrollo y gestión a los principios de sostenibilidad dentro del campo turístico. En el 2014 diferentes ministerios; Deporte, Turismo y Medio ambiente, celebraron el lanzamiento de la iniciativa de pasaporte verde; propuesta para promover el turismo sostenible de los países. Esta campaña está arraigada al objetivo del PNUMA, que busca acelerar la transición hacia un consumo y producción sostenible de las escasas riquezas naturales de la madre tierra, señal esencial para llegar a alcanzar el objetivo de la agenda de desarrollo sostenible (PNUMA, 2014).

Organización de la Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO).- es un programa referente al turismo sostenible y patrimonio cultural que tiene como objetivo instaurar vínculos entre jurisdicciones locales y nacionales turísticas con la finalidad de utilizar un rumbo de desarrollo sostenible. Un componente determinante de este empuje es conceder a los interesados de capacidades, instrumentos necesarios para una organización, desarrollo y una gestión eficaz, responsable y sostenible del patrimonio global, basándose en el contexto y las necesidades de las comunidades.(UNESCO, 2012)

Organización mundial del turismo (OMT).- Organismo perteneciente a las naciones unidas, encargada de promocionar la realización del turismo responsablemente, siendo este sostenible y accesible. Aportando al crecimiento económico, progreso incluyente y sostenibilidad ambiental. Ofreciendo sustento para esparcir a nivel mundial todos sus conocimientos y estrategias turísticas. Además, dirige el avance hacia una dirección estadística estable y análoga para evaluar el turismo sostenible. La progresiva relevancia para extender las estadísticas estuvo en el centro

de la 18ª Reunión del Comité de Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo en la OMT (UNWTO, 2018).

La OMT en el contexto turístico ampara la aplicación del código de ética mundial, que permite la maximización para la contribución socioeconómica destinado a la industria turística, minimizando potenciales impactos negativos al ambiente, comprometiéndose a promover instrumentos que ayuden alcanzar los ODS (objetivos para un desarrollo sostenible); los cuales están orientados a impulsar la sostenibilidad, generar conocimientos de los mercados turísticos, para el fomento de políticas e instrumentales para el desarrollo de un turismo más competitivo y sostenible, así también promueve la instrucción y alineación en materia turística. Trabajos que encaminan hacer del turismo una herramienta eficiente que permita desarrollar proyectos de asistencia técnica mundialmente (OMT, 2017).

Unión Europea (UE).- Ente que apoya la creación de redes entre las principales regiones turísticas europeas. Además, “reconoce el tributo del turismo al empleo y progreso territorial; de la preservación del patrimonio cultural, natural y de la identidad. De tal forma, financia programas de carácter transnacional para fomentar su competitividad, sostenibilidad y accesibilidad”. Cuenta con fondos estructurales que están constituidos por el fondo europeo para el desarrollo regional (FEDER), el fondo social europeo (FSE), fondo europeo de orientación y garantía agrícola (FEOGA) y el instrumento financiero de orientación de la pesca (IFOP), mismos que apoyan al desarrollo de actividades sostenibles dentro del turismo (Hosteltur, 2018).

Por consiguiente, el soporte de la puesta en práctica del turismo sostenible a nivel internacional ha motivado que países menos desarrollados de América latina, en este caso

Ecuador, fomenten prácticas amigables con el ambiente dentro del sector turístico. En referencia a esto, han germinado organizaciones públicas, no gubernamentales y privadas, que promueven y apoyan estas prácticas dentro del país entre las que se tiene:

- Ministerio de Turismo (MINTUR)
- Ministerio del Ambiente
- Conservación y Desarrollo (C&D)
- Rainforest Alliance
- Grupo de Acción regional de las Américas
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC)

Estos organismos ayudan al progreso de la puesta en marcha del turismo sostenible, los mismos que ayudan a construir un país, región, provincia, ciudad y comunidad con un enfoque de desarrollo local sostenible lo cual según la organización de los estados Americanos (OEA), estudios realizados para conocer el impacto del turismo sobre las comunidades locales han encontrado que un programa turístico basado en estudios adecuados, bien planificado, bien administrado y que además considere el entorno local, natural y cultural, tiene posibles resultados de mejorar la economía local y la forma de vivir de las comunidades (Reyes et al., 2002).

Algunos de los beneficios económicos incluyen el desarrollo de nuevas actividades empresariales, creación de empleos, el incremento de ingreso, desarrollo de productos y servicios, y mejoramiento de infraestructura, así como de oportunidades de vinculación con otras actividades económicas. El turismo a nivel nacional conlleva al crecimiento del flujo efectivo,

resultados positivos en la forma de vida de comunidades, favorece al cuidado de los atractivos naturales y culturales del lugar, y a enriquecer el potencial turístico a escala mundial.

2.1.6. Ciudades y Comunidades sostenibles

Los diecisiete objetivos para un desarrollo sostenible que menciona la Agenda 2030, especialmente en el objetivo 11, habla sobre conseguir que ciudades y comunidades sean resilientes, seguros, inclusivos y específicamente sostenibles. Países de América latina y el Caribe (Mendoza, Argentina, Porto Alegre, Brasil, Colombia y Ecuador) intentan instaurar ciudades equilibradas y sostenibles que tengan diversas ventajas comparativas en un ambiente donde los intereses y los servicios fusionados estén relativamente concurrentes.

Es así, que el Ecuador es un país que ha decidido adoptar estos objetivos a través de la estrategia de Urbanización Sostenible del PNUD que fue lanzado en Quito en el año 2016. La descentralización en el país ha otorgado la apertura a un caminar de enfoques multifacéticos reservados a enfrentar las complicaciones de una zona sostenible. Debido a que han surgido como ciudades pioneras dentro del enfoque multidisciplinario y colaboración de la administración municipal. Entre algunos ejemplos de comunidades sostenibles en Ecuador se tiene a:

Galápagos (la provincia sostenible).- lugar donde diversas islas del archipiélago se han motivado en generar iniciativas turísticas encaminadas a la sostenibilidad: clasifican la basura y dan uso a energías renovables que permita el mejoramiento de la calidad de vida de la población y así conservar la riqueza natural que tiene.

Comunidad de Yunguilla.- se encuentra al noroccidente de la capital, vía Calacali-La independencia. Un lugar ubicado en la zona del bosque nublado, con una extensión de 25 hectáreas entre la reserva geobotánica del Pululahua y el bosque protector de la cuenca alta del río Guayllabamba. Comunidad con una población de 300 campesinos; se dedican al impulso del eco- turismo; añadiendo que cuentan con un plan de desarrollo sostenible desde el año de 1995.

Comuna Zuleta.- es un pueblo pequeño dentro de la provincia de Imbabura, morada de mujeres emprendedoras conocidas a nivel nacional por sus diversos productos textiles, que son bordados a mano; además este lugar es galardonado como un destino turístico elite del Ecuador. Lo que permite el crecimiento de la economía de Zuleta sin olvidar las buenas prácticas de conservación natural y especies endémicas.

Estos lugares hacen referencia al inicio de un nuevo paradigma, al inicio de un cambio, a la primicia de una transformación del pensamiento, por uno amigable con el ambiente. Estas comunidades sostenibles integran en su funcionamiento como sistema de elementos que provoquen el mínimo impacto sobre su entorno. Es por tal razón que la agenda 2030 plantea el compromiso de extender la edificación inclusiva y razonable. Además, de la capacidad para una planificación, gestión participativa y con una perspectiva sostenible de los colonizaciones de los países de todo el mundo.

2.1.7. Estadísticas de turismo sostenible

Por otra parte, la OMT en su programa de Estadísticas y Cuenta Satelital, recopila y difunde estadísticas del turismo de países de todo el mundo, a la vez que este promueve y uniformiza los

marcos metodológicos para medir el turismo y expandir su potencialidad analítica. Es así que, en el barómetro del año 2017 con base en fundamentos publicados, se estimó el incremento del 7% en ingresos de turistas extranjeros alrededor de todo el mundo, estos datos comparados con el 2010, la cual se cree es una tasa alta con respecto a la tendencia mantenida que era invariable del 4% (UNWTO, 2018).

Por consiguiente, en el año 2017 destinos como: África, Mediterráneo y Europa obtuvieron resultados impresionantes, su crecimiento fue del 8% comparadas con el 2016; por otra parte el pacífico y Asia registro el aumento del 6%, el Oriente Medio con el 5% y finalmente el continente Americano con el 3%, todos comparadas con el anterior año. Se afirma que dichos resultados se deben en gran manera a la recuperación de retitos económicos y la amplia demanda de los diferentes mercados emisores cotidianas y emergentes (UNWTO, 2018).

Por esa razón, el secretario de la OMT, Pololikashvili afirmo que “los viajes internacionales crecen con fuerza, fortaleciendo al sector turístico como un motor clave de desarrollo económico, como tercer sector exportador del mundo. El turismo por su parte es esencial para la creación de empleo y la prosperidad de las comunidades a nivel mundial”. Además afirmo que, el crecimiento debe beneficiar a los diversos miembros de comunidades receptoras y este incremento sea conforme a los objetivos para un desarrollo sostenible (UNWTO, 2018).

Por otra parte, las previsiones señalan que este dinámico crecimiento actual se conservará durante un tiempo perpetuo y a ritmo equilibrado sostenible. Especialistas de la OMT basados en las directrices actuales pronostican las perspectivas económicas. Además, se predice que los arribos de turistas extranjeros mundialmente progresarían en un rango del 4% y 5% durante todo

el 2018. Fue una tasa superior a la prevista por la OMT para el tiempo de 2010- 2020 en su informe el turismo hacia el 2030, una conjetura a largo plazo(UNWTO, 2018).

Informe en el cual se predice que las Américas y el continente Europeo crecerán en un 3,5% y 4,5% respectivamente. Así también, El pacífico y Asia crecerá en un 6% y 5% proporcionalmente. Para los continentes Oriente Medio y África oscila un crecimiento entre el 4% al 7%. Por otra parte, la OMT en la 18ª reunión del comité de estadísticas y cuenta satélite de turismo en España; afirma que, dirigirá el avance hacia una estadística sólida y coherente para evaluar el turismo sostenible, más allá del direccionamiento económico actual, para incluir aspectos sociales y ambientales (UNWTO, 2018).

En respuesta a las peticiones perseverantes de los estados miembros y otras partes interesadas del turismo se da la iniciativa para medir el turismo sostenible, con el fin de comprender y monitorear la sostenibilidad dentro del desarrollo turístico. Asimismo, promueve el alcance diario del turismo con diferentes áreas, comenzando con la infraestructura, medioambiente, los argumentos sociales y finalizando con las finanzas. Permitiendo también, originar reseñas que sean equivalentes entre destinos y con distintos sectores. Así se pueda, corregir la colaboración de los gobiernos y la acogida de estrategias y prácticas de turismo sostenible efectivo (UNWTO, 2018).

Lo antes mencionado, se ha logrado con el apoyo y la aprobación de 70 partícipes de 26 países, la comisión de estadísticas de la ONU y la Asamblea general de la OMT; delegación subsidiaria de indicadores presentes en los objetivos para un desarrollo responsable. El cual tiene un rol primordial a desempeñar en el transcurso a la agenda 2030. Es así, Zurab secretario de la

OMT menciona que “evaluar el turismo sostenible es primordial para corregir los trabajos políticos para la sostenibilidad, promoviendo un lenguaje estadístico similar que consiga hacer que se atienda la voz del turismo al abordar decisiones clave” (UNWTO, 2018).

Por otro lugar, World Legacy otorgo un premio a los lugares más sostenibles del planeta, sitios que apuestan por la subsistencia de la vida silvestre e impulsan el turismo sostenible, es así que se puede tener de referencia los datos estadísticos de ingresos de turistas a estos países, entre los cuales esta, Eslovenia un país centroeuropeo que ha registrado una marca histórica en cuanto al número de turistas, durante el año pasado, contabilizado más de 4.7 millones de turistas, lo que es el 13% de crecimiento con respecto al 2016. Costa Rica tuvo un crecimiento de llegada de turistas del 17% desde el 2014 al 2017.

Según varias páginas de la web, es notable el crecimiento de países enfocados a realizar un turismo sostenible, el cual proteja el ambiente, conservar el patrimonio cultural de estos destinos y fomente el respeto de las comunidades del mundo. Por lo expuesto anterior, a pesar de no hallarse estadísticas netamente de turismo sostenible, se puede tener como referencia el crecimiento de la llegada de turistas a los países que se encaminan a realizar prácticas amigables con el ambiente. Las cuales ya optan por adherirse voluntariamente a certificaciones que han aparecido por todo el mundo. De tal forma hacer más fácil la identificación de los viajeros a los diferentes destinos y alojamientos que ya apuestan por la sostenibilidad.

2.2. Certificaciones de turismo sostenible

La necesidad de crear una certificación de turismo sostenible nace de la preocupación de organizaciones como las Naciones Unidas sobre el impacto negativo en el medio ambiente. De modo que se implantó un programa internacional denominado Agenda 21, durante la Cumbre de la Tierra realizada en Rio de Janeiro en 1992, la que posee alrededor de 2500 consejos prácticos para disminuir la destrucción de los recursos naturales y dar soluciones a problemas ambientales, sociales y económicos. A raíz de lo mencionado se empezó a reconocer el esfuerzo de empresas por conservar y preservar el ecosistema, mediante la entrega de certificaciones y galardones.

Dentro del turismo sostenible la utilización de directrices, principios y estándares, que se puede traducir en la práctica de gestión sostenible, son aplicables para todo tipo de empresas en cualquier destino turístico. Las cuales tiene como propósito general disminuir impactos perjudiciales y extender los beneficios de la operación turística en el entorno socio cultural, medioambiental e institucional (Rainforest Alliance, 2005). Es así que, a nivel Internacional existen diversas normas de turismo sostenible, que tienen la acogida por empresas del sector turístico.

Estas normas están operadas por diferentes organismos, que entregan una certificación a las empresas que adoptan sus estándares, además son una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con los parámetros establecidos. A través de un procedimiento voluntario, mediante el cual se evalúa, se somete a una auditoria y se emite una garantía escrita “ que demuestra al comprador que el proveedor cumple con ciertas normas” (Dankers & Nations, 2004,p.7). Se confiere un eco etiqueta el cual es “un símbolo que indica que el cumplimiento de

las normas ha sido verificado. Por lo general, el uso de dicha etiqueta está regulado por el organismo que establece las normas”(Dankers & Nations, 2004, p.8).

2.2.1. Sistemas de Certificación

Para (González & León, 2010), la aplicación de los sistemas de certificación de la calidad ambiental en el turismo se remonta al comienzo de la década de 1990. En pocos años, se produjo una auténtica explosión de sistemas de certificación debido a la cual se sumaron nuevas certificaciones específicas a las genéricas existentes. Lo que ha provocado un amplio y complejo listado de organismos certificadores vigentes en el turismo sostenible, cuya presentación excede las pretensiones de esta investigación. En su lugar se presentará las principales eco etiquetas ordenadas en una taxonomía que contribuirá a explicar el alcance y significación que han ocupado estas herramientas en la industria turística. Las cuales se despliegan siguiendo estos criterios de categorización:

1. Según el ámbito de aplicación, las eco etiquetas pueden ser genéricas o específicas. Las más sobresalientes entre las genéricas son: la International Standard Organization (ISO), el Programa Europeo del Ecogestión (EMAS) y Rainforest Alliance. Para las específicas se tiene a EMAS debido a que solo certifica a la Unión Europea. p.124
2. Según el ámbito territorial de aplicación, las ecoetiquetas en turismo pueden reconocerse como globales y locales. Dentro de las globales se tiene a EMAS, ISO, Rainforest Alliance y para las locales tenemos a certificaciones creadas por un país específico como Smart Voyager Quality que se aplica en Ecuador p.124

3. Según su carácter multisectorial o especializado en un solo sector de la actividad turística. Las certificaciones genéricas referidas anteriormente (EMAS, ISO) también son multisectoriales. Estas acogen negocios turísticos de toda condición (alojamientos, restaurantes, parques temáticos, etc.). Por otra parte, los especializados solo se enfocan a un sector que tiene una elevada significación ambiental en turismo p.124.
4. Según la naturaleza del sujeto que lleva a cabo la certificación, en este caso están las públicas y privadas. Como ejemplo tenemos a EMAS que surgió del sistema institucional de la Unión Europea, por lo que puede asimilarse a un sistema público de certificación p.125.
5. Finalmente, las diferentes modalidades de turismo también han ofrecido un criterio de categorización de las certificaciones ambientales en turismo p.125.

Por otra parte, según Honey (como se citó en el programa Ambiental Regional de Centroamérica [PROARCA], 2002), habla del surgimiento de los programas de certificación turística como una alternativa para generar un elemento a través de cual sea posible garantizar que un producto o servicio turístico cumpla estándares de calidad. Es así que dependiendo del enfoque y exigencias de las empresas se constituyen tres tipologías de certificación, las cuales son descritas en el siguiente apartado:

Certificación para turismo masivo.- basado en el turismo que se realiza convencionalmente, hace referencia al conjunto de procesos y acciones integradas para reducir los daños ambientales producidos por la actividad turística, en efecto entre esta categoría se tiene a la ISO 14000 que es promovido por la organización internacional de normalización (Lucio, 2005). Este tipo de certificaciones se apoyan dentro de los reglamentos de cada lugar a fin de promover y adoptar

buenas prácticas ambientales. Carecen de promover un desarrollo sostenible a cabalidad, debido a que no integran a todos los actores que forman parte de la industria turística.

Certificación para turismo sostenible.- esta se encuentra alineada al concepto de sostenibilidad, es decir que promueve y engloba sus actividades en un marco de desarrollo ambiental, social y económico. Es así, que dentro de este tipo de certificación se ubica Rainforest Alliance, el cual es una organización independiente y privada que ha desarrollado un sistema de certificación para una variedad de grupos y productos. La certificación de turismo sostenible está regida por una serie de estándares mínimos y rigurosos que permiten establecer un equilibrio entre los factores que forman parte de la Sostenibilidad y pueden ser aplicados a cualquier tipo de establecimiento turístico (p.8).

Certificación para turismo ecológico.- dentro de ella se aplican soluciones directas de conservación y bienestar de la sociedad. Encaminada a mantener el balance de la naturaleza dentro del desarrollo de actividades turísticas. El Reglamento Comunitario de eco gestión y eco auditoria (EMAS) es un claro ejemplo de esta tipología. Normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a organizaciones que implantaron un SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental) y adquirieron responsabilidad de mejora continua, verificado a través de auditorías interdependientes (Lara, Lizarralde, y Ferro, 2011).

Los criterios de clasificación permiten identificar la óptima ecoetiqueta, con la que pueden simpatizar las empresas turísticas que desean incorporar un modelo de gestión de calidad, eligiéndola entre las múltiples existentes en el mercado. La complejidad de esta puede contribuir a retrasar la aplicación de la decisión de certificarse. Por ello, las empresas necesitan criterios

para decidir, no solo el momento de acreditar ante el mercado estándares sostenibles proactivos etc., sino para elegir entre los diferentes esquemas de certificación en competencia. Para Buckley (citado en González & León, 2010) el “verdadero test de idoneidad de una eco etiqueta lo constituye la aprobación de los interesados como un componente significativo, fiable y útil en su elección”p.130.

2.2.2. Principales certificaciones y certificadores presentes en Ecuador

En consecuencia a lo mencionado, se establece las principales certificaciones en la tipología de turismo sostenible y con la categorización genérica, global y local, mismas que tengan presencia en Ecuador. La creación de una gran gama de organismos certificadores de toda índole, apoyan y promueven a la realización de un turismo responsable, amigable y que minimice los impactos negativos contra el ambiente, la sociedad y aumento de la economía local. Seguidamente se describe las certificaciones seleccionadas por los ya mencionados atributos:

ISO 14001.- es un estándar internacional que facilita los requisitos para poder implantar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), es manejada por la Organización Internacional de Normalización que fue creada en Suiza en el año de 1947. La ISO 14001 ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas de negocios habituales. Puede ser implementada en cualquier organización independientemente de su tamaño, sector y ubicación geográfica (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).

Rainforest Alliance Certified.- Certificación constituida en 1987 con sede en Estados Unidos, organización sin fines de lucro que lleva el mismo nombre, desde un principio se enfocaba en actividades como: agricultura, forestal y turismo; es por ello que se la considera pionera en el tema de las certificaciones enfocadas al desarrollo sostenible dentro del turismo. Con más de 30 años en el mercado internacional y vigente en alrededor de 50 países distribuidos en todo el mundo, donde su mayor objetivo es la conservación de biodiversidad y suministrar parámetros de sostenibilidad; el cual está basado en tres pilares fundamentales: protección del medio natural, la equidad y la viabilidad económica de los establecimientos (Rainforest Alliance, 2018).

Cada uno de los estándares de las dos certificaciones mencionadas en la parte superior forman parte de la categorización de según su aplicación genéricas y globales. Las mismas que han motivado y servido de base para la creación de otras ecoetiquetas a nivel regional y local con asiento en sus estándares y criterios. Mismas que tienen un solo objetivo, alcanzar la sostenibilidad en la actividad turística. Dentro de esto tenemos algunos organismos que fueron concebidos de acuerdo a ese enfoque, lo mismos que son:

Certificación en RSE en Turismo: TourCert Andina.- se creó en el año 2009 en Alemania, administrado por la asociación que lleva el mismo nombre, su finalidad es promover la sostenibilidad en la industria turística. Mediante este método el establecimiento realiza un análisis hondo de diversos aspectos de sostenibilidad, determinando preferencias, para llevar a cabo corriges incesantes y ejerce un control a través de criterios que se basan en normas de la calidad

de las ISO, gestión medioambiental de EMAS y en la ISO 2600 para la responsabilidad social. (TourCert Andina, 2016)

Actualmente TourCert Andina se encuentra presente en Ecuador, donde WWF es el ente encargado del proceso de obtención de certificaciones, bajo el sistema de eco gestión empresarial; buscando satisfacer la necesidad de ofrecer un sello que garantice calidad y sostenibilidad en destinos turísticos, lanzado en el 2015 su proyecto de certificación para países de Latinoamérica(TourCert Andina, 2016).

Green Globe.- esta certificación está desarrollado con base en la agenda 21, en los principios de desarrollo sostenible que fueron aprobados durante la conferencia internacional y las normas ISO, fue creada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), en 1994 con sede en Estados Unidos. Es un sistema de certificación turística que permite crear una mejor experiencia de viaje a los turistas, mediante la práctica de actividades consientes con el medio ambiente (Green Globe, 2018).

La creación de Green Globe se dio pensando en los operadores turísticos que tenían la necesidad de medir los impactos que generaban sus actividades, para posterior a esto remediar los daños con la implementación de estrategias. A partir de la unión de Green Globe Ltd y Green Globe Internacional en el 2008, los parámetros y estándares de la certificación se han ampliado para incluir programas de certificación de todo el mundo y la generación de información sobre temas de sostenibilidad para todo aquello que lo requiera.

Por otra parte, de las certificaciones genéricas mencionadas anteriormente se puede destacar al organismo certificador internacional y pionero en la realización de un turismo con enfoque

sostenible, Rainforest Alliance que después de concluir su estudio de factibilidad para la creación de un Consejo de acreditación de las certificaciones enfocadas al turismo sostenible crea dos entes acreditadores que forman parte importante para la generación de impactos positivos a nivel social, económico y medio ambiental, de los cuales se refiere a continuación:

Red de certificación de turismo sostenible de las Américas.- Fue creada a finales del año 2013 en Brasil, en colaboración de un esfuerzo conjunto de entes internacionales como: Rainforest Alliance, Organización Mundial del Turismo (OMT), La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES), y el PNUMA. Esta red fue lanzada para “encaminar el desarrollo del turismo sostenible en todas las regiones mediante el fortalecimiento de las iniciativas basadas en el respeto mutuo y reconocimiento, esfuerzos conjuntos, armonización de sistemas y el intercambio de información y experiencia” dentro de la industria turística (Ministerio de Turismo de Brasil, 2013).

El lanzamiento de la Red de Certificación en Turismo Sostenible estuvo respaldado por un gran número de organizaciones e instituciones de países de América, quienes a su vez se convirtieron en miembros fundadores. A continuación se muestra los 24 miembros afiliados desde su creación:

Tabla 1
Miembros fundadores de la RCTSA

País	Organización
Argentina	1. Plan 21
Belice	2. Programa para Belice (Programme for Belice)
Brasil	3. Instituto de Hospitalidad (IH)- Programa de Certificación en Turismo Sustentable (PCTS)
	4. Consejo Brasileño de Turismo Sustentable- SOS Mata Atlántica (CBTS)
	5. Fondo Mundial para la vida Silvestre Brasil WWF-Bz
Región Caribe	6. Alianza Caribeña para el Turismo Sustentable (Caribbean Alliance for

CONTINÚA 

	Sustainable Tourism) (CAST)
	7. Sistema Arrecifal Mesoamericano (SAM)
Chile	8. EkoSupport
Costa Rica	9. Instituto Costarricense de Turismo – Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST)
	10. Turismo & Conservación Consultores
Ecuador	11. Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC)
	12. Conservación & Desarrollo – Smart Voyager
Guatemala	13. Asociación Alianza Verde – Green Deal
México	14. Instituto Nacional de Ecología (INE)
	15. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)
Perú	16. Universidad San Ignacio de Loyola – Certificación Turística en el Perú
República Dominicana	17. Programa Kiskeya Alternativa – Fundación Taigüey
Estados Unidos de Norte América	18. Sustainable Travel International (STI)
Venezuela	19. Expoecoturismo
Organizaciones Internacionales	20. Conservación Internacional (CI)
	21. Alianza para Bosques – Rainforest Alliance
	22. International Indian Treaty Council and Indigenous Tourism Rights International
	23. Organización Mundial del Turismo OMT – Sección de Desarrollo Sostenible de Turismo
	24. Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES)

Fuente: (Red de certificación de Turismo Sostenible de las Américas, 2003, p.19)

Esta Red Americana describe y ofrece enlaces a los sitios web de casi todos los programas de certificación existentes en el continente, es oportuno mencionar que es donde se concentra el mayor número de programas certificadores, por lo cual la creación de esta Red se tornó realmente necesaria.

El Consejo Global de turismo sostenible (GSTC). - se constituyó en el año 2008 en Estados Unidos como una organización sin fines de lucro, la misma que gestiona y establece estándares de sostenibilidad, los mismos que son conocidos como los Criterios GSTC y se constituyen como base para los programas de certificación sostenible existentes. El GSTC se estableció con el fin de promover e incentivar la práctica del turismo sostenible a nivel global, pese a que no posee

oficinas físicas en ningún lugar del mundo, sin embargo, su funcionalidad se da mediante agencias virtuales accesibles a todo tipo de persona.

Como ya se menciona es una organización presente en el mundo, la misma que está formada por diversos miembros que se encuentran inmiscuidos en el ámbito turístico. El Consejo Global de Turismo Sostenible es la entidad que se encuentra en el proceso de acreditador, está presente en el proceso de calificar, avalar y brindar las licencias correspondientes a las entidades que aplican una certificación sostenible (Consejo Global de Turismo Sostenible [GSTC], 2017)

Los organismos acreditadores mencionados, tienen como objetivo común verificar que los estándares de los entes certificadores que se afilien de manera voluntaria se alineen a los criterios ya sea de la RCTSA o a su vez del GSTC, verificando todas sus cláusulas y que estas no tengan contradicciones con los requisitos de estas entidades. Además, se destaca que estos organismos no garantizan que los procesos de certificación de cualquier eco etiqueta afiliada; sea confiable. Estas solo se aseguran en que sus estándares y lineamientos establecidos, incluyan elementos mínimos para avalar la sostenibilidad dentro de la actividad Turística.

Por otra parte, a nivel nacional existen iniciativas públicas y privadas de organizaciones motivadas al desarrollo sostenible del turismo, las cuales implementan programas de certificación para establecimientos hoteleros, restaurantes, áreas protegidas etc. Algunos de estos sellos según el análisis realizado se puede decir que se basa en las globales ya mencionadas y además son afiliados algún organismo de acreditación. Dentro de Ecuador se tienen los siguientes organismos certificadores enfocados al turismo sostenible y a la calidad:

Smart Planet Certified. – este programa busca convertir la concepción de sostenible en algo real, esto a través de un proceso de certificación y verificación, que garantizan el estricto desempeño de criterios, esto puede ser aplicado en instituciones públicas y privadas que busquen el desarrollo adecuado de sus actividades relacionadas con el entorno. Creada en el 2012 por la organización Conservación y Desarrollo Certified S.A con sede en Ecuador.

Este organismo se deslinda de la CyD con el único fin de extenderse internacionalmente con el proceso de auditoría y certificación de los programas sostenibles que abarcan Globalgap, Rainforest Alliance y Smart Planet. Iniciando principalmente en Ecuador y Chile; la empresa tiene como misión “promover el desarrollo sostenible en el área agrícola y turística de Latinoamérica, concediendo certificaciones a productos y servicios que cumplan parámetros ambientales, sociales, de salud e higiene, de seguridad y calidad” (Cyd Certified, 2012).

Distintivo Q.- reconocimiento otorgado por el GAD municipal por medio de Quito-Turismo, empresa pública Metropolitana, a los alojamientos turísticos que han logrado sistemas de gestión sostenible y de calidad. Brindando a los turistas servicios de calidad, empezando con el personal que permite enaltecer la oferta turística de Ecuador. Creado en el año 2011 con base en los estándares de la norma Smart Voyager Express que es parte del programa Smart Voyager (Quito Turismo, 2014).

Marca Q.- es otorgada por el Ministerio de Turismo, la etapa piloto del sistema fue implementada en el 2015 en los establecimientos del país. Además, este modelo basado en las líneas de operación del método de GSTC que apoya a conservar la armonía entre el entorno y la cultura, a través del manejo sostenible de los recursos. De tal forma, posicionarse como uno de

los sistemas de calidad del país; y que, forma parte de las estrategias de la secretaria del Estado, para convertir a Ecuador en un destino de excelencia a nivel mundial garantizando el buen servicio a nivel local, tiene requisitos y estándares para: alojamiento, alimentos y bebidas y operadores turísticos, mismo que es otorgado si cumplen con el 80% de los estándares establecidos como mínimo (Ministerio de Turismo, 2015).

Smart Voyager Certified.– nace en 1998, como certificador del desarrollo sostenible dentro de la industria del turismo, con el fin de disminuir los diversos impactos ambientales en todas sus escalas en América del Sur; a través de la aplicación de minuciosos estándares enfocadas a: sociedad, ambiente, seguridad, laboral y calidad, que un establecimiento debe cumplir en todos los servicios ofertado. La Smart Voyager es un programa de Ecuador, desarrollada por una institución no gubernamental llamada Conservación y Desarrollo (CyD) y con el apoyo del organismo internacional Rainforest Alliance, programa creado para ser aplicado en Galápagos.

La UNESCO en el año 2002 reconoció a Smart Voyager como un programa sostenible, en el 2003 forma parte para la creación de la Red de certificación de turismo sostenible de las Américas, posteriormente en el 2008 forma parte del consejo global de turismo sostenible. Smart Voyager tiene 4 modalidades de certificación: Smart Voyager para embarcaciones creada en el año 2000, Smart Voyager Tierra creada en el 2003, Smart Voyager Aerolíneas año 2007 y Smart Voyager Express año 2011. (Smart Voyager, 2018).

El análisis de las diferentes certificaciones tanto internacionales como locales que han sido acogidas a nivel nacional forman parte fundamental del progreso de un desarrollo sostenible, dentro de las actividades turísticas, especialmente dentro de los establecimientos hoteleros que

tiene un enfoque de cuidado ambiental, desarrollo local y crecimiento económico. A continuación se muestra el compendio de todas las certificaciones tratadas, en una línea de tiempo donde se muestra las características principales de las ecoetiquetas.

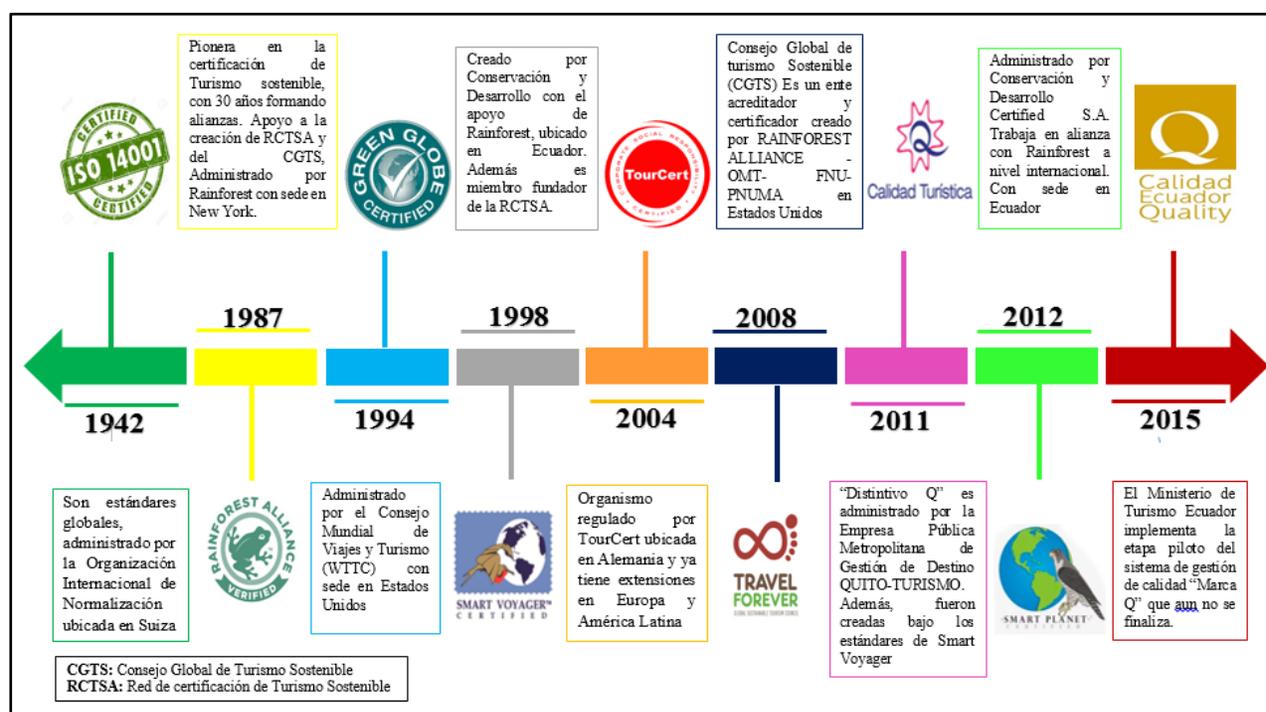


Figura 1. Línea de tiempo de certificaciones en Ecuador

Es así que, en la línea de tiempo se puede observar certificaciones que se enlazan entre si ya que han sido gestionadas por organismos ecuatorianos. Por consiguiente, se ve necesario el análisis profundo de las certificaciones con el atributo mencionado, dentro de las cuales se tiene: Smart Voyager, Smart Planet, Distintivo Q y Marca Q. Los cuales a través de un cuadro comparativo se observan los estándares que componen cada norma, y respaldar la elección de la óptima metodología para la investigación.

Tabla 2*Cuadro comparativo de estándares de cada norma*

	Smart Voyager (Principios)	Smart Planet (Ámbitos)	Distintivo Q (Ámbitos)	Marca Q
1	Política de la empresa	Ambiental	Gestión administrativa	Gestión administrativa
2	Conservación de ecosistemas naturales	Sociocultural	Responsabilidad social empresarial	Recursos
3	Reducción de impactos ambientales negativos	Salud	Infraestructura y equipamiento	Gestión del servicio
4	Riesgo de Introducción y Extracción y Conservación de especies nativas/ endémicas.	Seguridad ocupacional	Calidad de servicio y atención al cliente	Gestión ambiental
5	Tratamiento justo y correcto de los Trabajadores.	Calidad e higiene		Gestión de la seguridad y salud en el trabajo
6	Capacitación al personal.	Principios de Smart Voyager		Requisitos de mejora
7	Relaciones comunitarias y bienestar local.			
8	Estricto control en el uso, abastecimiento y Almacenamiento de insumos			
9	Manejo integrado de desechos.			
10	Información al Turista.			
11	Seguridad.			
12	Planificación y monitoreo.			
13	Control de Calidad.			

Con el cuadro comparativo, se puede afirmar que los estándares con los que trabajan las diferentes certificaciones del Ecuador buscan la sostenibilidad como objetivo común, pero para la investigación de la presente se tomara en cuenta los principios de la norma Smart Voyager debido a que con su obtención se puede acceder con facilidad al proceso de certificación de Smart Planet ya que este organismo mide con las normas Voyager sumadas a estas cuatro ámbitos, permitiendo seguir escalando hasta llegar a la aplicación del sello de Rainforest Alliance. Aclarando que todo el proceso mencionado se debe a la existencia de alianzas estratégicas para el desarrollo de la sostenibilidad a nivel mundial.

Además, se puede acotar que los criterios de la certificación Distintivo Q no abarca suficientes indicadores para la medición de la sostenibilidad, debido a que está creada bajo los parámetros y criterios del programa Smart Voyager express, norma que se deslinda de la Smart Voyager como una certificación para abarcar a restaurantes de tal forma se la descarta para su análisis en la presente investigación. De igual manera a la certificación Marca Q, en consecuencia, a que es un programa piloto y según las fuentes investigadas no mencionan que haya finalizado con éxito.

En conclusión, se puede aseverar que la elección del programa de certificación Smart Voyager es la adecuada, por la facilidad de poder escalar y obtener diferentes sellos en el seguimiento de un proceso local, internacional y mundial. A la vez esto puede permitir con el tiempo acceder a los criterios del consejo Global de turismo Sostenible, que fueron gestionados por el organismo fundador Rainforest Alliance entre otros, mismo que ayudo a la creación de Smart Voyager y continuando apoyo a Conservación y Desarrollo Certified S.A a ser certificador del sello de Rainforest y a la gestión de las normas Smart Planet con su respetiva unión en cuanto a sus estándares para ser lanzada a nivel internacional.

2.2.3. Programa de certificación Smart Voyager

Las operaciones turísticas de tierra al momento de aplicar al proceso de auditoría para la certificación de turismo sostenible Smart Voyager y son acreedoras al sello por cumplimiento de la norma, son dignas de diversos beneficios que su obtención conlleva, enmarcadas en la satisfacción al cliente por el manejo de prácticas sostenibles y la prolongación del enfoque en toda su actividad. Además, garantiza que los trabajadores estén capacitados apropiadamente,

contando con equipos de seguridad, pago justo etc. Creando una empresa competitiva con incentivo al rendimiento de los trabajadores (Corporación de Conservación y Desarrollo, 2010).

Entre otros de los beneficios, está la imagen pública del establecimiento con el posicionamiento dentro del mercado local e internacional. A la vez, genera espacios de conversatorios transparentes, participativos e integrales entre administradores, empleados, científicos, comunidad y turísticas, de tal forma se trabaje de manera vinculada con el fin de buscar mejores prácticas en apoyo a la conservación y desarrollo sostenible. Además, tendrán una ventaja competitiva debido a que las operaciones certificadas son cada vez más buscadas por los clientes o turistas extranjeros enfocados al desarrollo de la sostenibilidad.

2.2.4. Certificación de turismo sostenible Smart Voyager tierra

El Programa de certificación en destina a operaciones de tierra, fue creado en el año 2003 y renovado en el año 2010. Su génesis fue motivado por el éxito alcanzado anteriormente por Smart Voyager para Embarcaciones, creado en el año 1998. La meta del programa es el respaldo y apoyo a establecimientos de todos los tamaños y tipos, desde cadenas hoteleras importantes hasta hospedajes ecos amigables, conocidos como eco lodges construidos en comunidades indígenas. Así también, tiene la misión de impulsar un desarrollo sostenible de todo Ecuador. (Corporación de Conservación y Desarrollo, 2010)

Smart Voyager tierra, aborda temas como: manejo integrado de desechos, la reducción del riesgo de incendios, almacenamiento de insumos, entre otros. A través de capacitaciones, materiales y educando a operadores turísticos en cómo reducir el impacto ambiental negativo que

generan sus actividades comerciales, y cómo dar apoyo a las comunidades aledañas y empleados. Su objetivo es suministrar parámetros de desempeño ambiental, social y buenas prácticas de dirección para la operación turística. Seguidamente son evaluados mediante una auditoria de cumplimiento, la cual establece el nivel de Los cuales son evaluados a través de una auditoria de cumplimiento que establece el nivel de afinidad de prácticas del establecimiento y los principios del programa de certificación.

Además, para la verificación del respectivo cumplimiento de sus criterios, se realizan revisiones de documentos, entrevistas, observaciones de campo. Para ello se trabaja con parámetros de no conformidad, cumplimiento, cumple parcial o no aplica, para cada uno de los criterios. Así también, el establecimiento deberá cumplir con cada uno de los criterios críticos que la norma describe, o al menos con el 50% de cada principio y alcanzar el 80% como mínimo para obtener una certificación.

2.2.5. Estructura de la Norma

Smart Voyager Tierra “está estructurada en trece principios. Cada principio está compuesto por criterios. Los criterios describen las buenas prácticas de manejo social y ambiental que se evalúan o se miden mediante auditorias”(Conservación y Desarrollo, 2010, pg.4). Además dentro de algunos criterios existen indicadores que describen como se evalúan el cumplimiento de los criterios y existen criterios críticos los cuales deben ser cumplidos a cabalidad. A continuación se explicara de manera individual cada componente de la norma, iniciando con el organizador grafico de los 13 principios de la Voyager.

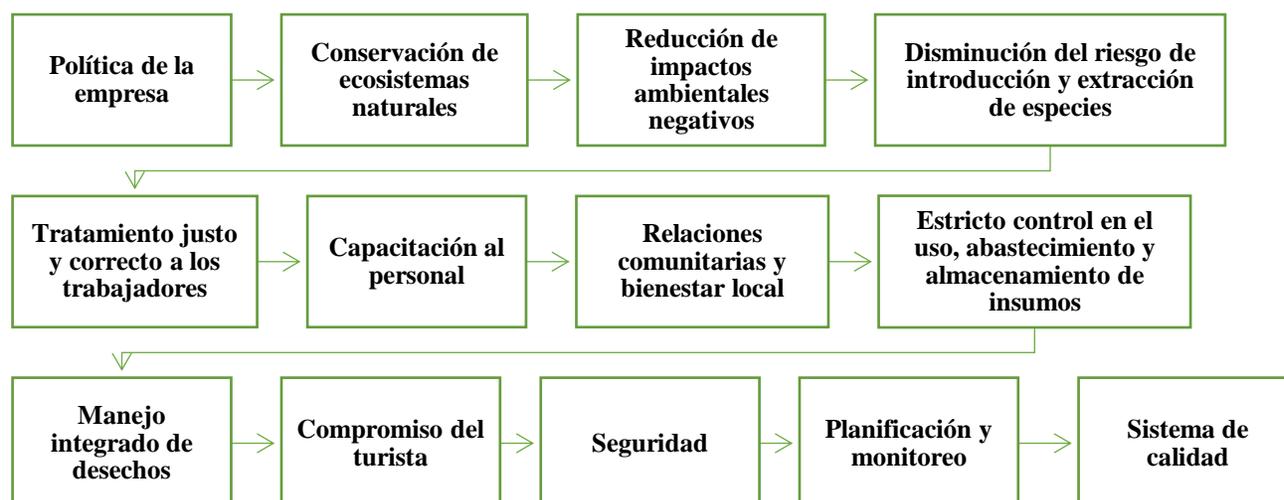


Figura 2. Principios de la norma Smart Voyager

Fuente: (Conservación y Desarrollo, 2010)

Después de conocer cuáles son los principios que componen la norma Smart Voyager Tierra, se procede a realizar el análisis general de cada uno, con el motivo de entender a que refiere cada enunciado y lo que necesita para alcanzar el cumplimiento del sello dentro de las operaciones turísticas de todos los tamaños.

Política de la empresa.- Dentro de este principio la organización debe comprometerse a cumplir dentro de su política interna, convenios internacionales referentes al turismo. Los mismos que engloben estrategias responsables y consientes con el medio ambiente. De igual forma que dichas estrategias consten de procedimientos explícitos, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos ambientales. Introducir este principio en un establecimiento es beneficioso, debido a que se puede optimizar recursos y así mantener un control adecuado, obteniendo como resultado la mejora de los procesos de producción.

Conservación de ecosistemas naturales.- El siguiente apartado refiere a crear conciencia en el cuidado y conservación de espacios naturales, de tal manera que el turista pueda desarrollar actividades sin generar afectaciones dentro del marco turístico. El principio refiere a incentivar a la responsabilidad ambiental, incrementando medidas para el adecuado uso de la biodiversidad. Lo cual es favorable, puesto que los ecosistemas son los que permiten el desarrollo del turismo, sin ellos no habría atractivos turísticos, y peor aún, si los espacios naturales no fueran preservados y se encontraran en un estado desfavorable o desagradable, no captarían la atención de los turistas.

Reducción de impactos ambientales negativos.-En el principio tres las operaciones turísticas deben evitar que se incrementen los impactos ambientales que producen consecuencias negativas al medio ambiente, este principio abarca también la búsqueda de soluciones para erradicar el daño que ocasionan las actividades turísticas que se realizan de manera irresponsable. La adopción de este principio en un determinado establecimiento traerá consigo beneficios económicos, sociales y ambientales.

Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies.- El respeto hacia la flora y fauna es importante. Por lo cual dentro del principio cuatro, es determinante el control y cuidado de especies para que no sean introducidas en ecosistemas ajenos al de su hábitad natural. Por consiguiente, se debe realizar inventarios y monitoreo de las especies que se encuentran dentro de la zona turística. El evitar lo mencionado, permite realizar turismo en espacios con vida, de igual forma proteger a especies que se encuentran en peligro de extinción por la irresponsabilidad ambiental.

Tratamiento justo y correcto a los trabajadores.- Dentro del programa certificador se incluye un principio que beneficia netamente a los trabajadores de la organización y a sus familiares. El cual consiste en brindar una calidad de vida adecuada a través del bienestar social y económico. La igualdad laboral dentro de un establecimiento permite crear motivación para realizar las actividades designadas efectivamente, así como también el incrementar considerablemente el compromiso del personal hacia la empresa.

Capacitación al personal.- El principio seis se basa en las capacitaciones continuas que deben recibir los trabajadores del establecimiento, cuyo fin es que el personal se identifique con los objetivos de la organización. En este caso los objetivos mencionados están relacionados al tema ambiental, social y cultural, dichas capacitaciones ayudan a mantener los conocimientos actualizados para fomentar un turismo sostenible. De tal forma, evitar que dentro de la organización se propaguen o generen impactos negativos que afecten el medio.

Relaciones comunitarias y bienestar local.- Las interrelaciones entre la comunidad y la empresa dentro del marco turístico generan bienestar. Debido a que, es en la localidad donde se desarrollan las operaciones turísticas, por ende, la responsabilidad en promover las buenas relaciones y bienestar local recae en el programa. Esto se lleva a cabo a través de la participación activa de la comunidad conjuntamente con la organización, adoptando estrategias para el desarrollo social y económico. La empresa debe apoyar en todo momento a la comunidad y la localidad debe hacer partícipe a la organización, siempre y cuando estos tengan criterios ambientales y los permisos correspondientes.

Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.- El principio ocho es la base de la planificación de las actividades turísticas, su objetivo es asegurar el bienestar de los clientes, empleados, localidades aledañas y el entorno natural. Mediante la correcta dotación de insumos, esto implica adquirir productos que tengan un registro sanitario, biodegradables y en lo posible que tengan una certificación ambiental. Es importante mencionar que se debe evitar el uso de sustancias nocivas para el medio ambiente, de igual manera la maquinaria que se utilice dentro del establecimiento hotelero deberá salvaguardar la vida de las personas que están inmiscuidas en la operación turística.

Manejo integrado de desechos y control de emisiones.- El establecimiento hotelero debe desarrollar un turismo responsable, esto enfocado al manejo adecuado de los residuos, incorporación de buenas prácticas de reciclaje, reutilización y reducción de desechos. Asimismo, el uso de envases, productos renovables, y el control de la disposición final de la basura. Para el cumplimiento de este principio se debe generar registros de los procesos que abarquen lo mencionado. Además, la incorporación de programas que mitiguen los impactos producidos por el inadecuado destinatario de los desechos líquidos y sólidos.

Compromiso del Turista.- el principio diez reduce el efecto negativo que ocasiona la visita de turistas en donde se lleva a cabo la operación turística. El programa certificador motiva al turista a cuidar el medio ambiente, adoptando medidas ambientales y siendo partícipe de los programas que se realizan en la empresa con carácter ecológico. La empresa debe abastecer a los visitantes de información en la cual se evidencie la situación ambiental del sector, normas y sanciones por el incumplimiento de las mismas. Entre otros aspectos importantes que deben

considerarse para que el turista se vea comprometido con la preservación del medio ambiente, al punto de que sus visitas no generen impactos negativos.

Seguridad.- El principio refiere a la importancia de mantener la tranquilidad de las personas inmersas en la actividad turística, garantizando su seguridad en todo momento. Para lograr lo mencionado la organización debe crear planes de contingencia en caso de alguna emergencia además de contar con un manual de seguridad para el uso de instalaciones y maquinaria. Es necesario que exista señalética para direccionar correctamente a las personas, se debe además tomar en cuenta que la seguridad alimentaria es transcendental en un establecimiento, debido a que una mala manipulación de los alimentos podría generar daños irremediables en la salud de los turistas y el personal.

Planificación y monitoreo.-La organización debe tener un plan donde se reflejen los objetivos, metas, actividades y eventos que se vayan a realizar a fin de la mejora de la situación económica, social y ambiental. En segunda instancia la empresa debe optar por un sistema que permita evaluar los impactos de carácter ambiental y social. Es obligación de la organización tener registro de las actividades que se llevan a cabo, esto como evidencia de cumplimiento.

Sistemas de calidad.- Finalmente, el último principio del programa hace referencia al uso de sistemas de calidad que debe adoptar la organización para garantizar procesos eficientes en los servicios que se brindan al turista. De tal forma se asegure la mejora continua en la atención y el buen trato al turista al momento de brindar un servicio.

Los principios analizados están compuestos por criterios generales y criterios críticos. El primero forma parte primordial de cada principio de la norma. Los cuales no se pueden determinar con exactitud el número que abarca cada uno de los principios ya que son muy diversos los aspectos necesarios que ayudan alcanzar el cumplimiento del mismo. Estos describen las buenas prácticas de sostenibilidad que se deben medir en la auditoría.

Por otro lado los criterios críticos que componen la norma constituyen en un total de diez, los mismos que deben ser cumplidos en su totalidad. Mismos están distribuidos entre los trece principios existentes, los cuales cumplen la función de describir las buenas prácticas de carácter social y ambiental que se deben llevar a cabo en un determinado establecimiento. A continuación se muestra el organizador gráfico de los diez criterios críticos que se encuentran distribuidos en los diferentes principios de la norma:

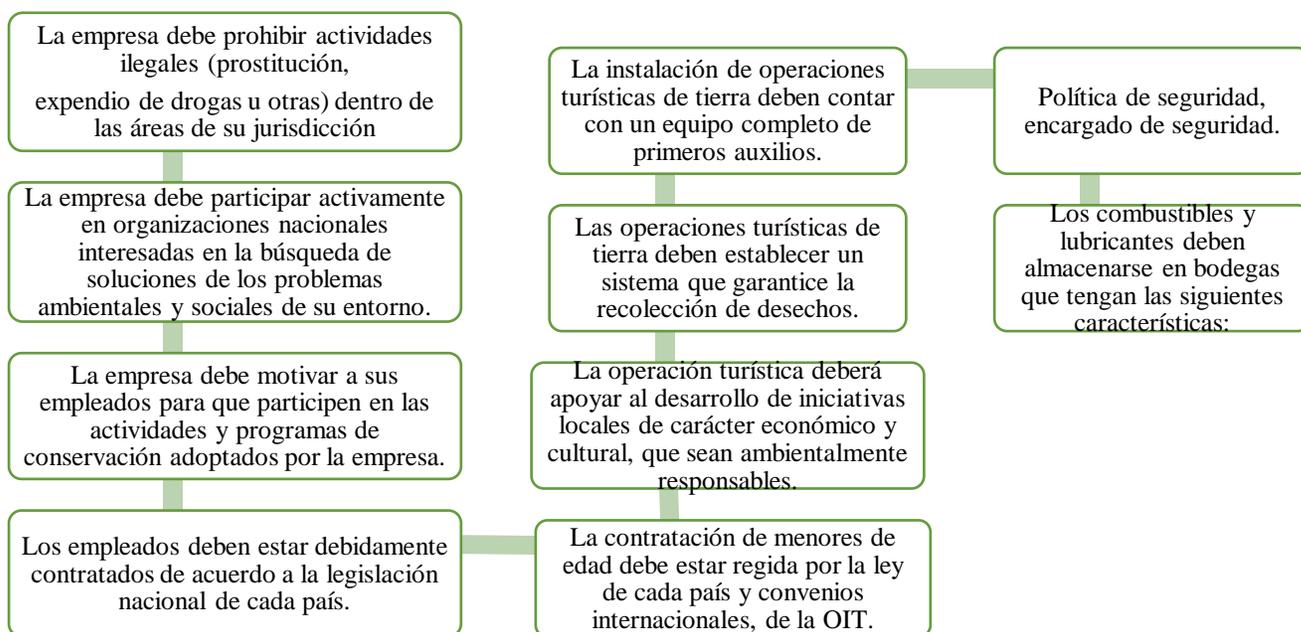


Figura 3. Criterios Críticos de la norma

Fuente: (Corporación de Conservación y Desarrollo, 2010).

Los indicadores que componen algunos de los criterios son los encargados de la descripción de la forma como se evalúa para lograr su cumplimiento. Es decir, los indicadores no se encontraran presentes en todos los criterios, pero los que presenten indicadores, servirán únicamente para entender lo que el criterio necesita medir. Puesto que, la norma es medido en comparación con los criterios y no con los indicadores.

En el siguiente apartado, se muestra un claro ejemplo del compendio de los componentes de la estructura de la normativa y como estos se enlazan al análisis previamente realizado individualmente.

Tabla 3

Ejemplo de la estructura de la Norma Smart Voyager Tierra

Principio	III. Reducción de impactos ambientales negativos
Criterio 3	La empresa tiene que reducir los impactos negativos causados por su operación y debe tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.
Indicadores	a) la empresa debe tener un plan de acción que reduzca los impactos ambientales negativos que pueda generar la operación turística. b) Debe haber un plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.

Fuente: (Corporación de Conservación y Desarrollo, 2010).

La estructura de la normativa ya mencionada anteriormente, cuenta también con parámetros de medición o evaluación de los estándares de sostenibilidad turística que las operaciones deberán cumplir para obtener la certificación Smart Voyager tierra los cuales se detallan en el siguiente apartado.

2.2.6. Evaluación de la norma

Para su evaluación la norma establece una escala por medio de la cual el evaluador podrá calificar al operador turístico. De tal forma evitar imparcialidades en el cumplimiento y

calificación de los estándares, el cual es valorado de acuerdo al cumplimiento de los criterios y de sus indicadores si fuese el caso. En el sucesivo apartado se muestra la valoración que según la norma que se realiza de acuerdo a los siguientes parámetros:

Tabla 4

Valoración para evaluación de la norma Smart Voyager Tierra.

Escala	Valor	Descripción
Cumple	1	La empresa evaluada cumple con la totalidad de los criterios.
Cumple parcialmente	0.50	El establecimiento evaluado cumple con los criterios. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del principio.
No cumple	0	El establecimiento no cumple con los criterios, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar su modelo de gestión.
No aplica	-	El criterio no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Fuente: (Corporación de Conservación y Desarrollo, 2010).

En conclusión la norma Smart Voyager tierra es un modelo completo que ayuda a la medición para desarrollo del turismo sostenible en los establecimientos que desean alcanzar esta certificación. Además, los estándares de la norma ayudan a la presente investigación para la realización de la medición del impacto generado en los aspectos económicos, ambientales y sociales. De tal manera identificar si ha logrado un avance a partir de la obtención del sello o ha generado un declive en la realización de sus actividades turísticas.

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

El presente capítulo, refiere a la metodología que va a seguirse en la investigación para “lograr los objetivos propuestos o para probar la hipótesis formulada”(Hurtado & Toro, 2007, p.92), a través de un conjunto de procedimientos lógicos, que permiten descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de las concepciones teóricas convencionalmente operacionalizadas (Balestrini, 2006).

La metodológica para el objeto de estudio está enfocado en la medición del Turismo Sostenible, bajo la guía de evaluación de impactos (International Labour Office & CINTERFOR, 2013), término que muestra si un proyecto o programa tiene un efecto en los aspectos: económico, técnico, sociocultural, institucional y medioambiental. Adicional a esto, el programa establece los cambios, magnitud, segmento de la población que fue afectada y la medida y contribución que existen a través de la contribución de los componentes del programa al logro del cumplimiento de los objetivos.

La evaluación del impacto se mide en base al contraste de la situación inicial y los hechos que ocurren posteriores a la obtención del programa de certificación. La intención de este contraste es revelar los cambios que pueden contribuir a la intervención que se evalúa. Es por ello, que para abordarlo es necesario destacar:

- **La relación de causalidad:** trata de conocer los cambios después de la aplicación de un programa a nivel social, de empresas participantes y turistas. El fin de la relación de

causalidad es identificar en qué medida los cambios (efecto) son atribuibles al programa (causa).

- **La variedad de impactos que puede tener una intervención:** pueden ser factores económicos, técnicos, socioculturales y ambientales. Definidos en los objetivos del programa a evaluar.
- **Los distintos impactos:** generados en turistas, empresas y en la sociedad.

Según (International Labour Office & CINTERFOR , 2013) para evaluar o medir el impacto se debe manejar métodos cuantitativos y cualitativos, al igual que métodos excluyentes y que son utilizados de manera combinada, según las particularidades del programa, tipo de participantes y el enfoque diseñado para la evaluación. A continuación, se muestra una figura con los enfoques utilizados en la presente.

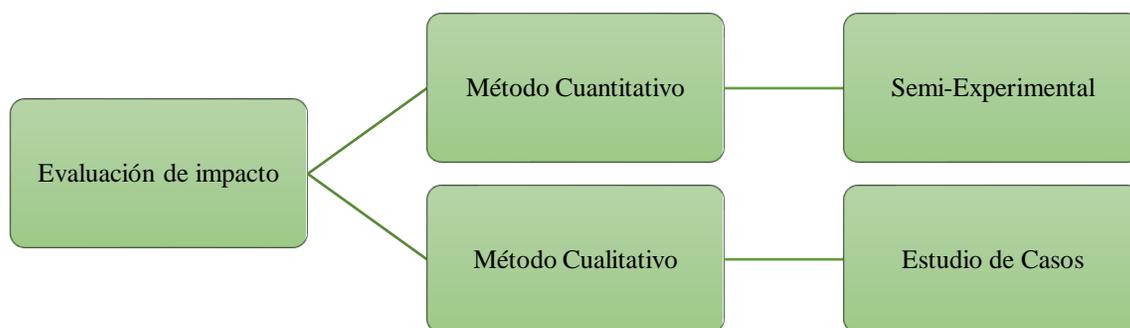


Figura 4. Enfoques utilizados en la evaluación de impacto.

Fuente: (International Labour Office & CINTERFOR, 2013).

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación tiene dos enfoques, (Gómez, 2006) menciona que el método cuantitativo utiliza como herramienta la recolección y análisis de datos, además este método ayuda a la comprobación de la hipótesis establecida. Es así como, este enfoque confía en el control numérico y el uso de datos estadísticos para construir con exactitud estándares para una población. Por otra parte, el mismo autor expone que el enfoque cualitativo o método no tradicional, se basa en recolectar datos sin intervención numérica, sin conteo y utilizando la descripción y la observación; de tal forma descubrir y depurar ítems de investigación.

Por tanto, la investigación tendrá un enfoque cuantitativo debido a que este método pretende verificar la relación de la causalidad existente entre la acción del programa que se está analizando y los impactos que este genera. Es decir, mediante los datos proporcionados por los objetivos que posee el programa y la información recolectada, lo cual permite establecer mediante indicadores el nivel en que dichos objetivos fueron cumplidos. Una vez medido el impacto, las acciones del programa, en este caso el programa de certificación de turismo sostenible ejecutado en establecimientos hoteleros de Mejía y los participantes que alcanzaron la eco etiqueta experimentaron cambios en las situaciones determinadas como objetivos.

Es decir, utiliza la información proporcionada dentro de los objetivos del programa al igual que la información recolectada, lo cual permite establecer el grado en que los objetivos se alcanzaron, mediante un indicador. La medición del impacto debe corroborar que, debido a las acciones del programa, en este caso la certificación de turismo sostenible ejecutada en

establecimientos hoteleros de Mejía y los participantes que alcanzaron la ecoetiqueta experimentaron cambios en las condiciones establecidas como objetivos.

Además, el enfoque cualitativo permitirá identificar diversos eventos que conllevaran a un resultado específico, es decir, permite identificar la realidad de aquellos impactos que no fueron o no pudieron ser anticipados antes de la ejecución del programa, los mismos que pueden ser positivos y negativos. Describe también las circunstancias de inicio en los beneficiarios, he identificar la serie de eventualidades que acontecieron, las cuales conducen a efectos o impactos. Asimismo, el método permite observar o interactuar con los establecimientos hoteleros del objeto de estudio mediante la técnica de trabajo de campo. Observa la interacción que se genera entre los establecimientos y el programa de certificación en un contexto sostenible.

El estudio de casos es el método que se emplea dentro del enfoque cualitativo, su propósito es reconocer el efecto que produce el programa en los beneficiarios, para ello se establece y se describe a los beneficiarios del programa, examinando necesidades y estableciendo el punto de satisfacción efectiva por la intervención. Se pretende conocer y saber que piensan los beneficiarios al igual de cuáles son sus percepciones sobre las necesidades que ellos tienen y el impacto que genera el programa. Con este propósito se emplearán múltiples técnicas de recolección de información que inmiscuyen la observación y el análisis de documentos a partir de observaciones.

3.2. Modalidad de la investigación

La modalidad de investigación es de Campo el cual tiene como propósito recoger y registrar concertadamente datos referentes al tema escogido como ente de estudio, directamente en el lugar que se produce; siendo estos datos primarios, sin manipulación de acuerdo a los objetivos del autor (Herrera et al., 2010). Es por ello que al visitar el campo de estudio se palpa la situación de los establecimientos hoteleros del cantón Mejía y se verifica cuáles son las operaciones turísticas que desarrollan sus actividades bajo estándares de calidad y sostenibilidad.

También, la investigación es documental-bibliográfico (Romero, 2006) afirma que esta modalidad “contribuye a construir el marco teórico de cualquier tipo de investigación. En este sentido, precede a la observación de campo y la apoya para la planeación del trabajo” (pg.87). A través de fuentes de información como libros, publicaciones científicas o revistas, que ayudan a la veracidad del marco teórico.

Finalmente la investigación incorpora la modalidad semi-experimental o también conocida como cuasi-experimental que según (International Labour Office & CINTERFOR, 2013) y de acuerdo al objeto de estudio de la presente investigación, está basada en la conformación de dos grupos uno participante y otro de control. En el cual los establecimientos que conforman el grupo de participantes hayan ingresado al programa certificador por su voluntad; mientras que los establecimientos que forman parte del grupo de control deberán tener características lo más similares posibles a quienes integran el grupo participante. Es decir, para establecer ambos grupos de deberá trabajar en las variables que se crea puedan influir en los resultados.

Esta modalidad puede realizar mediciones antes- después o solamente después y si se ve en la necesidad. La aplicación se realiza con la comparación del grupo de participantes y un grupo de control, en la investigación la comparación se puede realizar entre los turistas hospedados en alojamientos que conforman los dos grupos anteriormente mencionados. En la tabla presentada a continuación se puede evidenciar como se crean ambos grupos.

Tabla 5

Criterios utilizados en la conformación de los grupos de comparación

Grupo de participantes	Grupo de control	Grupo de control genérico
Criterio: Establecimientos hoteleros con certificación de turismo sostenible	Criterio: Establecimientos con categorías de estrellas más altas que sean parecidos a los que tienen una certificación.	Criterio: Turistas nacionales y extranjeros que se hayan hospedado en los establecimientos participantes
Documento: Catastro de alojamientos hoteleros del 2018 del cantón Mejía.	Documento: Catastro de alojamientos hoteleros del 2018 del cantón Mejía.	Documento: Turistas hospedados en establecimientos que tengan el programa.

Fuente: Adaptado de la guía de evaluación de impactos (International Labour Office & CINTERFOR, 2013).

Por otra parte, esta modalidad establece una relación causa-efecto basada en técnicas de comparación estadística que se da entre la puesta en marcha de los estándares de la certificación y los efectos que se efectuaron en los establecimientos participantes. Impacto medido en base a la comparación del grupo de participantes y de control. Por consiguiente, se acude al grupo que no ha participado en la certificación siendo el caso del grupo de control, de tal forma que aislé efectos que se encuentran fuera de contexto al programa. Lo que significa que la evaluación requiere tener la seguridad que los impactos verificados se deben únicamente a acciones de la certificación y a un hecho exógeno.

3.3. Nivel o tipo de investigación

El nivel de investigación es considerada descriptiva según afirma (Torres, 2006a, p.117)“Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno del objeto de estudio”. En la presente ayuda a evidenciar y describir la situación actual de los establecimientos certificados y el impacto que ha producido el realizar sus operaciones bajo estándares de sostenibilidad.

También se empleará la investigación exploratoria, la misma que tiene como objetivo principal “captar una perspectiva general del problema” (Namakforoosh, 2000, p. 89), la cual permite dar prioridad al problema principal generando la crítica en el investigador. La utilización de una investigación exploratoria recopilará conocimientos oportunos respecto al objeto de estudio.

3.4. Población y Muestra

“La población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar”(Gallego, Isern, & Segura, 2006, p. 55). En este caso, para determinar una población se analiza conjuntos de elementos con características comunes, donde cada elemento que integran cada uno de los conjuntos se denominan individuos (Martel & Vegas, 1996).

En la investigación se trabaja con un muestreo no probabilístico, el cual consiste en una selección muestral empírica sin la utilización de normas probabilistas de selección, por tanto el investigador se basa en su criterio y opinión personal, esta técnica permitirá estimar la muestra de acuerdo a las necesidades que se requieren respecto al marco investigativo, por consiguiente no

todos los sujetos pertenecientes a la población tendrán el mismo grado de probabilidad de ser elegidos (Malhotra, 2004).

En síntesis, los elementos que serán observados y que en este caso se convierte en la población que se desea estudiar y obtener información que aporte a la investigación es el número de establecimientos hoteleros del cantón Mejía que forman parte del catastro de la provincia de Pichincha del 2018, el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 6
Establecimientos hoteleros del cantón Mejía

Nº	Nombre Comercial	Clasificación	Categoría	Parroquia
1	Villareal	Hostal	Primera	Manuel cornejo (tandapi)
2	Chuquirahua	Hostería	Primera	El chaupi
3	La florida	Hostal	3 estrellas	Tambillo
4	Casa sakiwa	Hotel	3 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
5	La estacion del tren	Hostería	3 estrellas	Aloasí
6	Umbria gourmet	Hostería	Primera	Aloasí
7	Nina rummy	Hostal	1 estrella	El chaupi
8	Chiguac	Hostal	3 estrella	Machachi, cabecera cantonal
9	Los mortiños	Hostería	4 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
10	Amanecer del valle	Hostal	Primera	Machachi, cabecera cantonal
11	Ñuca huasi	Hostal	1 estrella	Tambillo
12	Puerta al corazón	Hostal	1 estrella	Aloasí
13	La llovizna	Hostería	Tercera	Machachi, cabecera cantonal
14	Illinizas	Hostería	4 estrellas	El chaupi
15	San patricio	Hostería	Segunda	Aloasí
16	La estancia real	Hostal	1 estrella	Machachi, cabecera cantonal
17	La estancia real n 2	Hostal	1 estrella	Machachi, cabecera cantonal
18	Refugio de montaña huerta sacha	Hostería	Segunda	El chaupi
19	Mauca pedregal	Hostal	1 estrella	Machachi, cabecera cantonal
20	Santa ana	Hostería	4 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
21	El viejo rosal	Hotel	3 estrellas	Tambillo
22	Tierra del volcan-el porvenir	Hostería	4 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
23	Tambopaxi cia. Ltda.	Hostería	3 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
24	La alegría	Hostería	Primera	Machachi, cabecera cantonal

CONTINÚA



25	The secret garden	Hostería	3 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
26	Sierralisos	Hostería	Primera	Machachi, cabecera cantonal
27	Chilcabamba	Hostería	3 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
28	Rancho Merceditas	Hostería	3 estrellas	Machachi, cabecera cantonal
29	Miravalle de Machachi	Hostal	1 estrella	Machachi, cabecera cantonal

Fuente: Catastro de alojamientos hoteleros del cantón Mejía (2018)

Muestra para aplicación de la ficha de medición de impacto

De acuerdo a la guía para medir impactos y según la modalidad de investigación cuasi-experimental explicado anteriormente, se realiza la conformación de grupos para la comparación y medir el impacto generado. Es decir, estos serán los grupos de trabajo para realizar la investigación del objeto de estudio.

Tabla 7

Conformación de los grupos de comparación para medir el impacto.

Grupo de participantes	Grupo de control
Hostería Tambopaxi – 3 estrellas <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Smart Voyager Tierra 	<ul style="list-style-type: none"> • Hostería Los mortiños- 4 estrellas • Hostería Tierra del volcán- 4 estrellas • Hostería Ilinizas Lodge – 4 estrellas • Hostería Santa Ana- 4 estrellas • Hostería Secret Garden- 3 estrellas • Hostería Chilcabamba – 3 estrellas • Hostería la estación del tren- 3 estrellas • Hostería Rancho Merceditas- 3 estrellas • Hostería Chuquiragua - Primera • Hostería La Alegría - Primera • Hostería Sierra Alisos- Primera

Fuente: Catastro de alojamientos hoteleros del cantón Mejía (2018)

Como se observa en la tabla se realiza la formación de dos grupos de trabajo, el primero con base en los establecimientos hoteleros que poseen una certificación turística específica, dentro del cual se analizara el impacto que han producido sus operaciones turísticas mediante la adopción de estándares que impulsan el turismo sostenible. El segundo grupo está conformado por los

hospedajes que poseen características similares al grupo de participantes y no cuentan con el programa de certificación seleccionado para la investigación; por tal motivo permitirá el análisis de comparación entre un establecimiento certificado y no certificado por Smart Voyager Tierra. A estos establecimientos se aplica la ficha de observación para la medición de impacto, basada en los estándares del programa analizarse, el mismo que se destina únicamente para aquellos establecimientos que no cuenten con ningún otro tipo de certificación. Lo cual permita identificar si el impacto fue positivo o negativo en términos cuantitativos.

Por otra parte, de acuerdo a la guía de impactos para obtener los datos cualitativos y que la investigación sea más precisa se establece a los beneficiarios del programa, para los cuales se desarrolla un instrumento de recolección de información que permita analizar el resultado cuantitativo en términos cualitativos y obtener una amplia descripción de los resultados arrojados. Para ello, se establece la muestra para cada beneficiario: según la guía establece tres beneficiarios: comunidad, turistas y la institución.

Muestra para aplicación del instrumento a beneficiarios del programa

Comunidad.- según la norma analizada declara que la comunidad beneficiaria del programa será la más cercana a la ubicación de la operación turística certificada. Es así, que se puede manifestar que el área de influencia directa del programa es el Pedregal debido a su cercanía con la hostería. El mismo que oscila entre 400 habitantes distribuidos en un área de 3 km, formada mayoritariamente de mestizos y en menor cantidad de indígenas. La organización de la comunidad se basa en una directiva que se elige mediante votación popular cada 2 años,

encargada de planificar las actividades a realizarse en la misma. A la vez cuenta con una junta administradora del agua potable, trabaja juntamente con la directiva (Cumbajin, 2015).

Para la selección de los habitantes a ser aplicados el instrumento de trabajo se realiza a través de un **Muestreo por convenciencia** el cual para la “selección de la unidades de muestreo se deja principalmente al entrevistador” (Malhotra, 2004, pg. 321). Es así que se realiza a las personas que ofrecen una actividad que forma parte de la hostería pero no es de la misma, liderado por habitantes de la comunidad. En este caso a las personas que ofrecen cabalgatas a los turistas que visitan Tambopaxi, teniendo un total de 8 personas.

Establecimiento certificado.- El segundo beneficiario es el establecimiento con la certificación; debido a que recibe todos los resultados del programa y en este caso es una sola empresa. Es por ello que se realiza una entrevista para el gerente de la hostería que según el nivel de organización esta compuesta de: tres accionistas, el accionista mayor y dueño es el Gerente general mientras que los dos accionistas menores son los administradores. Es así que el instrumento esta dirigido a los administradores de Tambopaxi.

Turistas.- El tercer y último beneficiario directo del programa son los turistas para lo cual se toma en cuenta el registro de ingreso de turistas a la hostería Tambopaxi, debido a que cuenta con el programa analizarse. Según datos de la hostería en temporada baja entre los meses de enero a junio el número de ingresos oscila entre 200 turistas mensuales, solo en alojamiento; mientras que en temporada alta en los meses de julio hasta diciembre el número es de 2000 turistas entre restaurante y alojamiento de manera mensual.

La muestra según afirma (Blázquez,2001, pg.127)“es parte de un conjunto (población) metódicamente seleccionada que se somete a ciertos contrastes estadísticos para inferir resultados sobre la totalidad del universo investigado”. Para obtener la muestra para los turistas, se procedera a trabajar con el muestreo probabilistico, dentro de la misma se utiliza la fórmula para poblaciones finitas, debido a que la poblacion es contable, es decir se conoce los ingresos de turistas mensuales durante temporada baja y se requiere saber cuantos del total se tiene que estudiar. Para calcula el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Total de la población
- n = muestra a determinar
- Z = nivel de confianza, 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p= desviación estándar (en este caso 30% = 0.30)
- q=0.0 (probabilidad en contra o fracaso)
- e = margen de error (5% = 0.05).

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 200 * 0.30 * 0.70}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.3 * 0.7}$$

$$n = \frac{161.3472}{1.304236}$$

$$n = 123.71$$

$$n = 124 \text{ turistas}$$

Por otra parte, se procedera a la identificación de una muestra mas amplia para la aplicación del instrumento como apoyo a los resultados del impacto sea este positivo o negativo, el mismo que sera aplicado a turistas que visitan estblecimeintos con un programa de certificación diferente al analizado en la presente. Para lo cual se tiene 9 establecimientos mayormente ubicados a los alrededores de la entrada norte del parque Nacional Cotopaxi, es por ello que la muestra se realizar partir del número de ingresos de turistas nacionales y extranjeros de la entrada norte ya mencionada, durante los cinco primeros meses del año 2019. La cifra obtenida fue de 57461 conseguida in situ. Posteriormente se procede al desarrollo de la formula, la cual es finita dentro de un muestreo probabilistico.

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 57461 * 0.30 * 0.70}{0.05^2 * (57461 - 1) + 1.96^2 * 0.3 * 0.7}$$

$$n = \frac{46355.857296}{144.456736}$$

$$n = 320.89$$

$$n = 321 \text{ turistas}$$

El total de encuestas hacer aplicadas es de 321 turistas nacionales y extranjeros. De los cuales se procedera a menorar el número obtenido de la muestra de ingresos a la hosteria Tambopaxi, ya que serian los mismos turistas; es asi que tendremos un resultante de 197 turistas para aplicar el instrumento fuera de las instalaciones del establecimiento certificado por el programa analizado.

El valor resultante sera distribuido equilibradamente entre los 9 establecimientos, con un valor aproximado de 22 encuestas por hostería.

3.5. Fuentes de recopilación de información

Para el desarrollo de la investigación se emplearán las siguientes fuentes de recopilación basadas en (Torres, 2006), las cuales se detallan a continuación:

- **Fuentes primarias:** es toda información directa proveniente de alguna fuente del lugar de los hechos, es también conocida como información de primera mano (Torres, 2006). Dicha información será obtenida mediante la visita a los establecimientos hoteleros con la aplicación de encuestas a los turistas, entrevistas a los propietarios de los hospedajes y finalmente la observación directa que permitirá determinar información veraz y confiable para la investigación.
- **Fuentes secundarias:** es aquella información obtenida de referencias y no de fuentes o situaciones originales (Torres, 2006). Las fuentes secundarias es toda la información que se requiere para el objeto de estudio, convirtiéndose en tal la revisión de libros y documentos escritos referentes a turismo sostenible, certificaciones de turismo sostenible e impactos que produce la adopción de las certificaciones, entre otros; además de leyes, normas, políticas y catastros turísticos que brindan aporte y sustento a la investigación.

3.6. Técnicas de recopilación de información

(Blázquez, 2001) Para el desarrollo de la presente investigación se requiere de técnicas e instrumentos que suministren información que pueda ser procesada y examinada; dentro del

instrumento se debe entender que es una herramienta utilizada por el investigador cuyo fin es la recolección de información de la muestra seleccionada, misma información que pueda ser procesada y analizada sin mayores dificultades para de esta manera poder resolver el problema de investigación. A continuación, se presentará las técnicas e instrumentos que se utilizaran utilizados en esta investigación:

Tabla 8

Instrumentos para la investigación

Técnica	Instrumento	Actividad que realiza
Encuesta	Cuestionario	Ítems que permiten obtener información directa sobre hechos relacionados a la investigación.
Observación	Ficha de observación	Observación directa de fenómenos para obtener datos en forma objetiva y sistemática e incorporarlos a la información.
Entrevista	Guía de entrevista	Recurso que ayuda a recabar información por medio de preguntas que se plantean en forma directa, personalmente y en forma oral.

Fuente: A partir de la investigación bibliográfica

3.7. Diseño de instrumentos

Para la investigación se desarrolla los instrumentos que están estructurados de la siguiente manera:

- **Cuestionario:** El cuestionario es considerada la metodología de investigación más utilizada puesto que recoge información de fuentes primarias para luego ser transformada en resultados estadísticos. (Martín, 2011). En este caso se realizó dos tipos de cuestionarios, cada uno enfocado a los beneficiarios del programa: la encuesta para la comunidad consta de 9 preguntas divididas entre preguntas cerradas y abiertas con la cual se pretende conocer si el programa fue beneficioso para la comunidad y que contribución

tuvo en la misma. Por otra parte, la encuesta para los turistas consta de 9 preguntas cerradas con las cuales se pretende saber la importancia de la certificación y si cree realmente que está realiza cambios en los establecimientos que la obtienen. Además, de conocer que cambios ocasiona en los turistas que la visitan

- **Ficha de Observación:** La ficha estructura para la evaluación del impacto generado en las operaciones turistas de tierra del programa de certificación de turismo sostenible “Smart Voyager Tierra” se realizó en base a la información dada por la guía de evaluación de impactos; la cual ayuda a la elaboración de variables y posteriormente de indicadores para poder medir programas de carácter cualitativo, debido a que la norma consta de 166 criterios que de acuerdo a un análisis se los agrupo en 11 variables las cuales se las transformo a indicadores para su medición. Esta ficha se la aplico en los establecimientos que formaron parte de los grupos de participantes y de control de tal manera se los pueda comparar y conocer el impacto que se ha generado.
- **Guía de la entrevista:** la guía estructurada para realizar una entrevista, está enfocada directamente a la identificación de los beneficios que la empresa tuvo, después de obtener la certificación. Para ello se procede a entrevistar al gerente general de la hostería certificada, esta guía consta de 10 preguntas con sus respectivas opciones; además, tiene un segmento para las preguntas abiertas.

3.8. Levantamiento de Información

Para la recopilación de información mediante los instrumentos, se acudió hasta el cantón Mejía y posteriormente a la hostería Tambopaxi ubicada en las faldas del parque nacional

Cotopaxi; donde se realizó la respectiva aplicación, durante un periodo de 5 días; permitiendo aplicar la entrevista al administrador y encuestas a turistas y la comunidad, como beneficiarios directos del programa analizado. Además, permitió aplicar las fichas de observación para la medición del impacto. Por otra parte, se tomó dos días adicionales para visitar las hosterías pertenecientes al grupo de control y aplicar las fichas de observación con las cuales se realiza la comparación entre el establecimiento certificado y no certificados y las encuestas a turistas nacionales y extranjeros de manera general.

3.9. Técnicas de análisis de datos

Las herramientas que permitirán el análisis de datos e información recogida mediante las técnicas de investigación son en primera instancia: La media aritmética o promedio, medida de tendencia central de diversas observaciones. Para calcular se toma en cuenta los valores de los indicadores para todas las observaciones obtenidas de los dos grupos analizados. La diferencia entre las observaciones promedio de cada grupo, es el impacto del programa. Además, se utiliza los programas de Office como lo son Microsoft Word y Microsoft Excel, elementos claves para la elaboración de cuadros, gráficos y tablas de análisis en concordancia a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO

Para el diagnóstico del presente, se ha tomado en cuenta únicamente el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Mejía, para obtener datos precisos. Se utilizará los entornos dados por la guía de evaluación de impactos, de tal forma se pueda conocer la situación actual y con la aplicación de la guía se pueda determinar si hubo cambios y la contribución que realizó en los diferentes aspectos analizados. Luego del respectivo análisis los datos adquiridos son:

El cantón Mejía se encuentra ubicado en la Región Interandina del Ecuador al suroriente de la Provincia de Pichincha, su cabecera cantonal es Machachi siendo el lugar donde se encuentra la mayor parte de la población, posee una superficie de 1.410,82 km²; limita al norte con los cantones Rumiñahui, Distrito Metropolitano de Quito y Santo Domingo; al sur con Latacunga y Sigchos; al este con Archidona y al oeste con el cantón Sigchos y Santo Domingo.

4.1 Zonas de protección ambiental

El cantón Mejía forma parte del callejón interandino y de la cordillera occidental, se encuentra dentro de la Hoya de Machachi, por tal motivo cuenta con una variada geografía y características biológicas y ecológicas que permiten la práctica de conservación y recreación al aire libre. Posee elevaciones como El Atacazo, Corazón, Illinizas, Rumiñahui y Pasochoa que originan superficies volcánicas, vertientes naturales, llanuras y formando desde muy bajos a muy altos relieves.

Mejía predomina su territorio con un 58,89% de bosque húmedo (36.055,12 ha), cuyo estado se encuentra en una categoría de poco alterado; 8,20% corresponden a un espacio medianamente alterado (5.021,67 ha) y tan solo un 2,18% representa un bosque muy alterado (1.334,58 ha). Gran parte de esta área es de difícil acceso, lo cual explica el hecho de que se encuentren miles de hectáreas mantenidas y conservadas en la actualidad.

También dentro del cantón se puede encontrar paramo de pajonal, siendo la segunda formación vegetal dominante. El páramo de pajonal está representado en un 19,53%, dando lugar a un 16,24% medianamente alterado y el resto se encuentra en la categoría de muy alterado. Se ha reconocido de igual manera páramo arbustivo con una ocupación mínima del 1% (479,71 ha), que van desde muy alterado a medianamente alterado.

Existe 5810,10 ha de matorral húmedo, de las cuales el 2,83% se encuentra en un estado medianamente alterado (1.734,74 ha) y 6,57% muy alterado (4.020,19 ha), mientras que el área que se encuentra poco alterada está representada con el 0,10% (63,18). Finalmente se encuentra la vegetación herbácea húmeda que representa el 0,91% del total territorial, la misma que en su mayoría se encuentra poco alterada (435 ha).

Parte del territorio cantonal se encuentra categorizado por el Ministerio del Ambiente como área protegida, tal es el caso del Refugio de Vida Silvestre Pasochoa, Reserva Ecológica los Illinizas, Parque Nacional Cotopaxi, Área de Recreación El Boliche, Reserva Bombolí, Bosque Protector Toachi-Pilatón, Bosque Protector Sub Cuenca Rio Toachi-Pilatón y Bosque Protector Umbría, los cuales se encuentran sujetos a la Legislación Ambiental Nacional.

Tabla 9
Áreas protegidas del cantón Mejía

Reserva ecológica los illinizas		
Ubicación	Pichincha y Cotopaxi	
Sus referentes son el Illiniza Norte (5.166 msnm) e Illiniza Sur (5.305 msnm). Estas elevaciones forman una barrera geológica para la captación de humedad de la costa donde se generan caudales muy importantes como el Toachi y Pilatón.		
Especies	Flora	Bosques de polylepis, pajonales, chuquiraguas, pumamaqui, quishuar, puyas, helechos, matapalos, tachuelos, alisos, orquídeas, frailejones, palma de cera, ramos y árbol de incienso.
	Fauna	Osos de anteojos, pumas, tigrillos, venados, chucuris, conejos, raposas, guantas, guatusas. Dentro del área los reptiles y anfibios se componen de un 42% de especies endémicas y 40% de especies en amenaza.
Identificación de riesgos	Los riesgos dentro del área se deben a las actividades agropecuarias, también la pertenencia de tierras por personas naturales, incluso antes de ser declarada área protegida.	
Refugio de vida silvestre Pasochoa		
Ubicación	Pichincha	
Se declaró refugio de vida silvestre en 1996, con el fin de salvaguardar el último bosque endémico de la cordillera de los Andes.		
Especies	Flora	Pumamaquis, arrayanes, quishuare, cedros, podocarpus, alisos. Polylepis, palmas de cera, alrededor de 40 especies de orquídeas y más de 60 especies vegetales para uso medicinal.
	Fauna	Venado, lobo de paramo, cervicabra, puma, ciervo enano, osos, conejos, cuchuchos, musarañas, raposas, cóndor, gavián, curiingue, torcaza, búho, gaviota, tangaras, colibríes.
Identificación de riesgos	Pérdida de especies como el cóndor y el pez preñadilla, especies nativas de los andes, también la introducción de actividades agrícolas y ganaderas.	
Parque nacional Cotopaxi		
Ubicación	Pichincha, cotopaxi y napo	
Posee una extensión de 33.393 ha que incluyen varias formaciones montañosas como el volcán Cotopaxi a 5879 msnm, siendo su principal exponente; Volcán Rumiñahui, Laguna de Limpiopungo y algunas ruinas arqueológicas.		
Especies	Flora	En las zonas bajas se encuentran especies arbóreas y arbustivas, mientras que, en las zonas más altas, la vegetación está representada por musgos, líquenes y pinos.
	Fauna	Venado, lobo de páramo, cervicabra, puma, ciervo enano, osos, conejos, caballos salvajes, cóndor, gavián, curiingue, torcaza, búho, gaviota. En algunos ríos existe trucha arco iris y el pato torrente.
Identificación de riesgos	Quema de arbustos producto de la ganadería.	
Área de recreación el boliche		
Ubicación	Pichincha y cotopaxi	
Ocupa la parroquia de Mulaló en Latacunga y Machachi en Mejía, posee una infraestructura turística cómoda para sus visitantes.		
Especies	Flora	Se distingue el bosque húmedo montano y el bosque muy húmedo montano. Alrededor del 40% del total de la vegetación está asociada al bosque de pino compuesto por romerillo y chilca; mientras que el estrato herbáceo se compone de musgo, hongos helechos, líquenes y almohadillas.
	Fauna	Chucuris, quindes, lobos de paramo, curiingues, cóndor, venados de cola blanca, gaviotas andinas, quílicos, guarros, cervicabras, conejos, perdices de paramo, zorrillos, cuscungos gigantes y pumas.

CONTINÚA



Identificación de riesgos		Cacería de especies que están en estado de amenaza.
Bosque protector toachi-pilatón		
Ubicación		Reserva ecológica illinizas
Pertenece a la zona de vida Bosque Húmedo Montano. El río Toachi y Pilatón son sus caudales más representativos que nacen en los costados de la cordillera occidental. Este ecosistema mantiene recursos forestales-silvestres-faunísticos y escénicos únicos en el país, por consiguiente, brinda características potenciales de nichos ecológicos biodiversos.		
Especies	Flora	Olivo, cedro, eucalipto, canelo, sangre de drago, tangaré, guarumo, arrayán, yagual, colca, balsa, pambil, diversidad de orquídeas y epifitas.
	Fauna	Sachacuy, erizo, puma andino, cervicabra, cucucho, venado, caracara, oso de anteojos, gallo de la peña. Dentro de sus caudales existe variedad de riqueza pesquera, además este bosque es el hogar de 450 especies de aves que actualmente se encuentran en peligro.
Bosque protector umbría		
Ubicación		Aloasi y Chaupi
Fue declarado bosque protector en 1994, tiene una superficie de 1.726,77 ha.		
Especies	Flora	Achicoria, aliso, arquitecto, arrayán, avena, casca, carrasquilo, cebada cebolla, chilca, chigua, haba, huicuno, melloco, mora, mortíño, ocas, orejuela, paja de cerro, paja de páramo, papas, peralillo, pucachaglla, pujín, pumamaqui, quisuar, romerilo, zig-zig, taraxaco, taxo, trigo y zagallita.
	Fauna	Conejo, lobo, raposa, ratón, venado, zorro, gavilán, torcaza, colibríes, gallinazo, gorrión, mirla, perdiz, guarro y tórtola.
Reserva Bombolí		
Ubicación		Alóag
Posee una extensión de 204 ha en estado de conservación alta y media. No existen datos de flora y fauna por tratarse de una reserva privada.		

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2015)

4.2 Identidad socio cultural

Según el censo realizado por el INEC en el año 2010, Mejía cuenta con 62.888 habitantes divididos entre 64.820 (80%) que forman parte del sector rural y 16.515 individuos en el sector urbano (20%). Los habitantes de Mejía presentan el 3,15% del total de la población de Pichincha. No obstante, es oportuno señalar que el 16,4% de la población actual proviene de Cotopaxi, Chimborazo y Tungurahua, el 12,75% proceden del resto de provincias, finalmente los nacidos en la provincia de Pichincha simbolizan un 70%.

Haciendo una revisión de los grupos se afirma que el 31,12% de la población total es menor a los 15 años, el 62,28% de los habitantes se encuentran entre los 15 y 64 años y el 6,60%. Los

grupos vulnerables han generado inequidad a causas históricas, económicas, políticas y culturales que no han permitido acceder a un desarrollo equitativo. En este aspecto se ubican niños menores de 5 años que representan el 10,08%, adultos mayores con el 6,59%, personas con discapacidades permanentes 3,45%, y personas analfabetas comprendidas entre 5 y 65 años con el 4,19%.

Dentro del análisis socio cultural es importante indicar los grupos étnicos del cantón Mejía que, en su mayoría con el pasar de los años, fueron reducidos y en muchos de los casos se generó su extinción total, lo cual provocó que para el siglo XVII el centro del pueblo de Machachi fuera habitado en su totalidad por administradores de las grandes explotaciones agrarias de aquel tiempo, mientras que en sus alrededores vivían mestizos y finalmente quedando relegados la población de los huasipungos

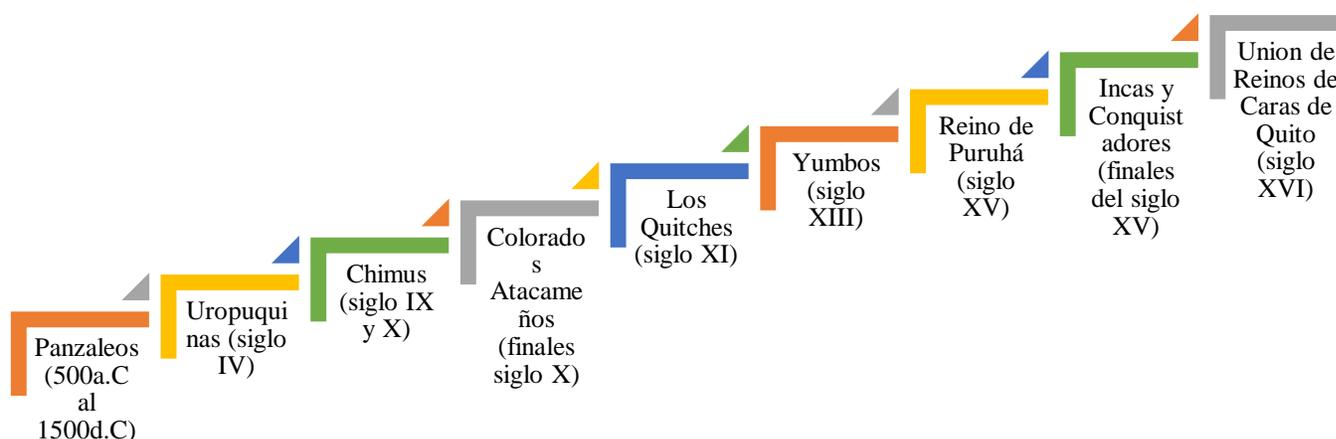


Figura 5. Grupos étnicos de Mejía a través de los años

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2015).

Hoy en día gran parte de la población indígena, considerando no ser relegados de la urbe mestiza ha optado por un proceso de aculturación, motivo por el cual han abandonado sus

costumbres, formas de vestir y cultura, quedando conformado el Cantón Mejía de la siguiente manera: 1% población afroecuatoriana, 1% población blanca, 7% población indígena, y ocupando un valor mayoritario la población mestiza con un 86%.

A través del tiempo el proceso del mestizaje se ha caracterizado y ha ido evolucionando de acuerdo con las condiciones geográficas, protagonismo de los personajes y la interculturalidad. Chagra es la representación cultural que identifica a la población Machachense, este término hace alusión al personaje del campo, cuya actividad y forma de vida se asemeja a la visión indígena, pero actúa y se representa como hombre blanco.

En la actualidad se celebra el paseo de chagra, festividad que nace a raíz de conmemorarse 100 años de cantonización de Mejía durante el mes de julio cuyo fin fue el de engrandecer a aquel personaje del campo, quien ha dado protagonismo a la vida campesina, a esto se le suma la celebración de retorno de las personas que huyeron durante la erupción del Volcán Cotopaxi en 1887, por lo que la fiesta propició a cabalidad la aceptación regional.

Esta celebración es la sincronización de la religión católica y de la cultura chagra, por lo que cada año se celebra la Venerable Pintura del Señor de la Santa Escuela Patrono de Machachi acompañados de sacerdotes; pertinentemente la festividad se convirtió en una herramienta para la unión del pueblo mejense. Es así como hoy por hoy esta fiesta se ha constituido como icono cultural afincado en la identidad de Ecuador, también se ha convertido en factor clave de incremento turístico y económico de la población.

En otro aspecto Mejía también se ha caracterizado por la realización de las artesanías en cuero, aunque con el paso de los años esta actividad ha perdido vigencia dentro de la zona. En

cuanto a la gastronomía de Mejía, no posee un plato trascendental que identifique al cantón, pero es oportuno indicar que existen productos gastronómicos que destacan por ejemplo el “cocinado” acompañado del ají de piedra, o el “ville”.

4.3 Indicadores económicos

Según el PDYOTE (2015) de la población total de Mejía el 55.90% se encuentra en la Población Económicamente Activa (PEA). El desempleo ocupaba un 5,32%, personas de la tercera edad y niños ocupaban los 44,10% categorizadas como población dependiente. Además la actividad económica del cantón está basada en tres sectores: el sector primario, que basa sus actividades en la transformación de los recursos naturales en productos no terminados, para su utilización en otros procesos productivos ocupando el 24,25% en el área rural y un 12,17% en la zona urbana; el sector secundario o aquella actividad de carácter artesanal e industrial manufacturera representa el 18,44% en el área urbana y 23% en el área rural, mientras que todas aquellas actividades comerciales y que ofrecen servicios, categorizadas dentro del sector terciario ocupan el 36,60 % de la población.

En términos generales las actividades productivas de satisfacción a los consumidores de Mejía se basan en el sector primario, secundario y terciario, siendo esta última la más representativa con un 43,53% a nivel rural y un 52,21% en la parte urbana según datos estadísticos del INEC 2010, actividades afines con los servicios de: comunicaciones, telecomunicaciones, comercio, banca, seguros, servicios públicos, sociales y turismo. Las cuales se desarrollan principalmente en 5 ejes

fundamentales como son: actividad industrial o agroindustrial, agropecuarias, artesanales, servicios turísticos y servicios comerciales.

Actividad industrial y Agroindustrial.- Mejía posee una gran variedad de fábricas dedicadas a diversas actividades como: agrícola ganadera, agroindustria, alimentación, elaboración de lácteos y carnes, embotellamiento de agua y gaseosas, reciclaje, textiles, entre otras. Muchas de ellas se han establecido en las parroquias de Alóag y tambillo.

Actividad Agropecuaria.- históricamente Mejía se caracteriza trabajar en la agricultura y ganadería. Entre sus principales cultivos se puede destacar la cebada, papas, lenteja, trigo y maíz, destinados al mercado local y nacional. Además, se enfoca a la producción pecuaria, aportando significativamente a la producción de leche.

Actividad artesanal.- las pequeñas industrias y los emprendimientos buscan incorporarse en el mercado, la rama artesanal metalmecánica es impulsada mayormente en las parroquias de Cutuglagua y Machachi, en donde se congregan más de 100 artesanos. La pequeña industria de confecciones sobresale en Machachi, Aloasi, Alóag y Tambillo. La madera por otra parte se ubica a lo largo y ancho de todo Mejía, son alrededor de 98 aserraderos y talleres.

Actividad comercial.- esta actividad genera grandes cantidades de trabajadores informales de diferentes ciudades presentes en ferias dominicales y en las calles de Mejía.

Actividad Turística.- debido a su ubicación privilegiada y diversos factores han permitido la generación de diferentes actividades productivas enfocadas al turismo con varias modalidades. Empezando por sus áreas protegidas, la cultura chacarera con la que se identifican los habitantes,

riqueza arquitectónica y todo lo que engloba la planta turística, empezando por los establecimientos hoteleros, etc.

En Mejía la actividad turística está emergiendo muy notablemente, ya que desde el 2016 es catalogado por la Organización Mundial del Turismo Ecuatoriano como “Destino de Turismo Ecuatoriano”, lo que ha promovido el ingreso de turistas y el uso de establecimientos turísticos que, según la ocupación hotelera de Pichincha de hoteles registrados en el catastro, Mejía cuenta con el 2.52% de infraestructura hotelera a nivel provincial. Pese a ocupar un cuarto lugar del total hotelero en la provincia, las parroquias que conforman el cantón Mejía han tomado medidas relevantes para promover la sostenibilidad como base para el desarrollo de las actividades turísticas en los establecimientos hoteleros (Cárdenas, 2015).

4.4 Estructura y organización turística

La estructura organizativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, según la normativa técnica inherente se clasifican en 4 aspectos: Gobernante, Habilidades de Asesoría, Habilidades de Apoyo y Agregadores de Valor. Cada uno con la respectiva importancia dentro del diagrama de estructura orgánica Municipal. Como importante a la presente ahondaremos el aspecto de procesos Agregadores de Valor ya que dentro de la misma se puede observar las diferentes Direcciones que interesan a la investigación y a la organización turística. Mismo que se encuentra conformado por las siguientes:

- Dirección de Servicios públicos e Higiene
- Dirección de Gestión Ambiental, riesgos y Seguridad Ciudadana
- Dirección de Obras publicas

- Dirección de Desarrollo turístico y productivo
- Dirección de Desarrollo Social
- Dirección Geomántica y Catastros
- Dirección de Movilidad y Transporte
- Registro de la propiedad y Mercantil

Cada uno cumple un rol muy importante para direccionar de la mejor manera al cantón hacia un desarrollo y bienestar de la ciudadanía. Dentro de las mencionadas anteriormente se destaca a la **Dirección de Desarrollo Turístico y Productivo**, entidad encargada de promover el desarrollo económico, social y cultural a través de una correcta planificación, y del desarrollo efectivo de planes, programas y proyectos. Esta área trabaja juntamente con Quito Turismo y sus normas de Calidad “Distintivo Q”, donde la mayoría de los restaurantes y establecimientos hoteleros cuentan con esta certificación nacional. Además, promueven capacitaciones y evaluaciones sobre este sello, de tal forma puedan observar un cambio en la planta turística.

Por otra parte, la **Dirección de Gestión Ambiental, Riesgos y Seguridad ciudadana** es la encargada de desarrollar, coordinar y evaluar el cumplimiento de los planes y proyectos destinados a la prevención y cuidado ambiental, así como también, desastres naturales, antrópicos, y diversos riesgos que pudieran suceder; mediante la aplicación de instrumentos técnicos que contribuyan a la gobernabilidad y mejora de la calidad de vida del territorio Mejiense. Es por ello por lo que se puede decir que las dos direcciones proyectan el turismo como actividad encaminada a la sostenibilidad, debido a su situación geográfica; al estar rodeado

de 9 elevaciones, razón por la cual Mejía ofrece características paisajísticas, ecológicas y biológicas que motivan la visita de propios y extraños. (Guagchiga y Toaquiza, 2017).

4.5 Factor técnico: sector turístico

Mejía posee dentro de su territorio una variedad de atractivos naturales y culturales de gran relevancia y en su gran mayoría muy concurrentes por el turista nacional e internacional.

Tabla 10

Atractivos Naturales de Mejía

N°	Atractivos	Categoría	Tipo	Subtipo
1	Reserva ecológica los illinizas	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Reserva ecológica
2	Parque nacional cotopaxi	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Parque nacional
3	Illinizas	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
4	Parte del área nacional de recreación el boliche	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Área nacional de recreación
5	Volcán Cotopaxi	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
6	Laguna de Limpiopungo	Sitios naturales	Ambientes lacustres	Laguna
7	Bosque Toachi Pilatón	Sitios naturales	Bosques	Bosque húmedo tropical occidental
8	El corazón	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
9	Volcán Atacazo	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
10	Fuente de tesalia	Sitios naturales	Aguas subterráneas	Aguas termales
11	Volcán Sincholagua	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
12	Volcán Rumiñahui	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
13	Ninahuilca	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
14	Refugio de vida silvestre santa Martha	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Refugio de vida silvestre
15	Refugio de vida silvestre Pasochoa	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Refugio de vida silvestre
16	Volcán Pasochoa	Sitios naturales	Montañas	Alta montaña
17	Bosque hacienda bombolí	Sitios naturales	Bosques	Bosque húmedo tropical
18	Cerro la viudita	Sitios naturales	Montañas	Colinas
19	Valle de los pedregales	Sitios naturales	Planicies	Valles
20	Laguna de santo domingo	Sitios naturales	Ambientes lacustres	Laguna
21	Reserva privada santa Rita	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Reserva ecológica
22	Cascada Napac	Sitios naturales	Río	Cascada

CONTINÚA



23	Rio Toachi Pilatón	Sitios naturales	Río	Cascada
24	Bosque protector umbría	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Bosque protector
25	Manantiales	Sitios naturales	Río	Manantial
26	Cascada san miguel del pedregal	Sitios naturales	Río	Cascada
27	Bosque protector subcuenca del toachi pilatón	Sitios naturales	Bosques	Bosque húmedo occidental
28	Laguna los illinizas	Sitios naturales	Ambientes lacustres	Laguna
29	Bosque de sierra alisos	Sitios naturales	Bosques	Área protegida
30	Cascadas centro tandapi	Sitios naturales	Río	Cascada
31	Cascada rio oso loma	Sitios naturales	Río	Cascada
32	Cascadas santuario de baños	Sitios naturales	Río	Cascada
33	La hesperia	Sitios naturales	Bosques	Bosque húmedo occidental

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2015)

Tabla 11

Atractivos Culturales de Mejía

N°	Atractivos	Categoría	Tipo	Subtipo
1	Santuario de la virgen de los dolores	Manifestaciones culturales	Obra de arte y técnica	Arquitectura
2	Iglesia matriz de Machachi	Manifestaciones culturales	Obra de arte y técnica	Arquitectura
3	Iglesia tucuso	Manifestaciones culturales	Obra de arte y técnica	Arquitectura
4	Iglesia de uyumbicho	Manifestaciones culturales	Obra de arte y técnica	Arquitectura
5	Estación del tren aloasí y tambillo	Manifestaciones culturales	Obra de arte y técnica	Arquitectura
6	Minas de sarapullo	Realizaciones técnicas científicas o artísticas contemporáneas	De explotación	Explotaciones mineras
7	Antigua carretera garcía moreno	Realizaciones técnicas científicas o artísticas contemporáneas	Obras de arte y técnica	Arquitectura
8	Ruinas pucara inga corral	Museos y manifestaciones culturales, testimonio de culturas del pasado	Lugares históricos y arqueológicos	Lugares arqueológicos
9	Pucara el salitre	Museos y manifestaciones culturales, testimonio de culturas del pasado	Lugares históricos y arqueológicos	Lugares arqueológicos
10	Creencia popular del señor de canasto	Folklore	Manifestaciones religiosas y creencias populares	Creencias populares
11	Fiesta de la virgen de la merced	Acontecimientos programados	Otros	Fiestas religiosas
12	Feria de barros	Acontecimientos programados	Otros	Ferias
13	Obra de arte cara del diablo	Realizaciones técnicas, científicas o artísticas	Obras de arte y técnica	Arquitectura

CONTINÚA



contemporáneas					
14	Grupos étnicos comunidad san bartolomé	Folklore	Grupos étnicos	Grupo étnico	
15	Cultura chagra	Folklore	Grupos étnicos	Grupo étnico	
16	Feria “valle de los 9 volcanes”	Manifestaciones culturales	Acontecimientos programados	Ferias	
17	Ciclo paseos	Manifestaciones culturales	Acontecimientos programados	Eventos deportivos	
18	Paseo procesional del chagra	Manifestaciones culturales	Acontecimientos programados	Fiestas	

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2015)

Todos estos atractivos naturales y culturales dan paso al desarrollo de modalidades de turismo tales como el turismo de montaña bajo la marca turística “el valle de los nueve volcanes”; por otro lado se tiene el turismo de salud donde destaca las aguas subterráneas de Tesalia, también existe “diversidad de orquídeas y decenas de especies de colibríes, por lo que Mejía es considerado un laboratorio científico de flora y fauna” (Ministerio de Turismo, 2014) creando así, un turismo recreacional y científico, finalmente gracias a las edificaciones culturales del cantón se puede generar un turismo cultural.

Tabla 12

Modalidades de turismo en el cantón Mejía

N°	Modalidad de turismo	Atractivo turístico
1	Turismo de Montaña	Volcanes: Sincholagua, Rumiñahui, Corazón, Illinizas, Atacazo, Cotopaxi, Pasochoa, Ninahuilca y el cerro la Viudita.
2	Turismo de Salud	Balneario de Tesalia.
3	Turismo recreacional y científico	Estaciones del tren de Tambillo y Aloasí, Hacienda Bombolí, Bosque Toachi-Pilatón, Cascada Napac, La cara del Diablo, La hacienda la Hesperia, Centro de Rescate Santa Martha y la Estación Experimental Santa Catalina.
4	Turismo cultural	Paseo Procesional de El Chagra, Iglesia de la Virgen de los Dolores en Aloasí, Iglesia Matriz en Machachi, Feria Productiva, Artesanal, Gastronómica “Valle de los Volcanes”.

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2015)

Evidentemente el sector turístico de Mejía está conformado por una diversidad de recursos gracias a su situación geográfica y climática que lo convierte en un cantón privilegiado natural y

culturalmente; dentro del sector turístico también se encuentran las agencias de viajes, establecimientos de alimentos y bebidas y actividades destinadas a la recreación que complementan las acciones que se desarrollan dentro del área turística.

Tabla 13

Actividad turística del cantón Mejía

Actividad turística	Tipo de actividad	Categoría	N°
Agencia de viajes y turismo	Agencia de viajes	Operadoras	2
Alimentos y bebidas	Bar	Tercera	5
	Cafetería	Tercera	3
		Cuarta	3
		Segunda	2
	Restaurante	Tercera	15
		Primera	4
		Segunda	5
		Tercera	29
Cuarta	45		
Recreación, diversión y esparcimiento	Termas y balnearios	Segunda	4

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2015)

El cantón Mejía cuenta con 29 establecimientos de alojamiento registrados en el Catastro Nacional de Alojamientos (2018): 16 hosterías, 11 hostales, y 2 hoteles, donde la mayor parte de concentración hotelera está localizada en la parroquia Machachi, contando con tres establecimientos que poseen certificaciones de Turismo Sostenible, entre los cuales se encuentra Los Mortiños ubicado en las faldas del volcán Cotopaxi, esta hacienda está certificada por el sello de Distinto Q y Green Globe; en el corazón del Parque Nacional Cotopaxi se encuentra la Hostería Tambopaxi, la misma que realiza sus operaciones bajo el Programa de Certificación Smart Voyager, el Sello de Calidad Turística y TourCert; finalmente la Hacienda El Porvenir se encuentra certificada por TourCert.

Tabla 14*Establecimientos con certificaciones de Turismo Sostenible en el cantón Mejía*

Nombre del establecimiento	Categoría	Certificación turística
Hostería los Mortiños	4 estrellas	Distintivo Q & Green Globe
Hostería Tambopaxi	3 estrellas	Smart voyager tierra, Smart voyager express Marca Q & Distintivo Q, Tour cert
Hostería tierra del volcán	4 estrellas	Tour cert
Hostería Secret garden	3 estrellas	Distintivo Q & Marca Q
Hostería Iinizas lodge	4 estrellas	Smart voyager express Distintivo Q & Marca Q
Hostería Huerta sacha	Segunda	Distintivo Q
Hostería Chilcabamba	3 estrellas	Distintivo Q & Marca Q
Hostería chuquiragua Lodge	Primera	Distintivo Q & Marca Q
Hostería la alegría	Primera	Distintivo Q
Hostería santa Ana	4 estrellas	Distintivo Q & Marca Q
Hostería sierra Alisos	Primera	Distintivo Q & Marca Q
Hotel el viejo Rosal	3 estrellas	Marca Q
Hotel casa sakiwa	3 estrellas	Distintivo Q

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, 2018)

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis de resultados

Dentro de este apartado se realiza el análisis de las diferentes certificaciones identificadas en el diagnóstico de la presente; donde se encontró 13 establecimientos certificados distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 15
Certificaciones presentes en Mejía

Número de establecimientos	Tipo de certificación
11	Distintivo Q
8	Marca Q
1	Smart Voyager Tierra
2	Smart Voyager Express
1	Green Globe
2	Tour Cert

Para lo cual se procede al respectivo análisis de los criterios que incorporan cada certificación, tomando en cuenta que solo se analiza a las certificaciones ecuatorianas, debido a que se tiene libre acceso a sus normativas y son de mayor acogida en los establecimientos del cantón Mejía.

Tabla 16
Criterios de la Norma Smart Voyager Tierra

Desempeño social	Desempeño ambiental	Buenas prácticas de manejo	Total
8 criterios	61 criterios	97 criterios	166 criterios de la norma Smart Voyager
4,82%	36,75%	58,43%	100%

Tabla 17
Criterios de la Norma Smart Voyager Express

Desempeño social	Desempeño ambiental	Buenas prácticas de manejo	Total
7 criterios	26 criterios	83 criterios	116 criterios de la Smart Voyager Express
0,87%	20 %	79,13%	100%

Tabla 18
Criterios de la Norma Marca Q

Desempeño social	Desempeño ambiental	Buenas prácticas de manejo	Total
1 criterios	23 criterios	91 criterios	115 criterios de la Norma Marca Q
0,87%	20 %	79,13%	100%

Tabla 19
Criterios de la Norma Distintivo Q

Desempeño social	Desempeño ambiental	Buenas prácticas de manejo	Total
3 criterios	30 criterios	61 criterios	94 criterios de la Norma Distintivo Q
3,19%	31,92%	64,89%	100%

Análisis e interpretación:

Se torna incuestionable el manifiesto de afirmar que la Norma Smart Voyager Tierra es un programa de certificación de Turismo Sostenible integral, que posee y cumple rigurosamente con 166 criterios de carácter social y ambiental, contra 116, 115 y 94 criterios de ecoetiquetas como Smart Voyager Express, Marca Q y Distintivo Q respectivamente.

El objetivo de la Norma Smart Voyager Tierra es suministrar parámetros de desempeño social, ambiental y buenas prácticas de manejo a las actividades turísticas de un determinado establecimiento hotelero. Realizando una clasificación de los criterios de la norma en cada

aspecto mencionado, se evidencia un mínimo de 4,82% de criterios sociales que permiten el involucramiento de la sociedad en la operación turística de una empresa certificada.

Por otro lado, se observa un 36,75% de parámetros ambientales que permiten que la gestión turística de un establecimiento de alojamiento no cause impactos negativos al medio ambiente, y a su vez brinden un significativo aporte a la conservación, preservación y cuidado del ecosistema, pero sobre todo es importante el enfoque del programa en crear concientización en todos los actores que conforman el medio turístico.

Finalmente, se le atribuye un 58,43% a las buenas prácticas de manejo, las mismas que conllevan un sin número de acciones y procedimientos apropiados para la elaboración de productos eficaces que dan como resultado un servicio de calidad a los turistas, por tanto, es indiscutible que la norma se rige en su mayoría a estos parámetros que a más de generar calidad engloban también de manera general el bienestar social y medio ambiental.

Por lo cual es evidente que Smart Voyager Tierra es una buena opción para los establecimientos, puesto que impulsa el cuidado ambiental, involucramiento a la sociedad y cumple con rigurosos procesos que permiten la satisfacción de los clientes, con esto no se señala que la aplicación de las otras certificaciones sea negativa, de hecho, son sellos ambientales que poseen parámetros derivados de Smart Voyager, pero de manera más general.

Análisis de causalidad

La obtención de certificaciones turísticas en los establecimientos de alojamiento que forman parte del estudio de la investigación se debe, en el caso de Tambopaxi Lodge que posee Smart Voyager Tierra, el estar ubicada dentro del Parque Nacional Cotopaxi, siendo el caso de igual

manera de la Hostería Illinizas que está certificada por Smart Voyager Express y que se encuentra dentro de la Reserva Ecológica los Ilinizas.

Es así como, el reglamento Especial de Áreas Protegidas del Ecuador, establece que los establecimientos que se encuentren dentro de un área protegida adopten buenas prácticas que permitan conservar los ecosistemas, por tal razón la Hostería Tambopaxi e Illinizas se certifican con el programa Smart Voyager, certificación que cumple rigurosamente parámetros de conservación y cuidado medio ambiental y social.

Mientras que Distintivo Q al ser una ecoetiqueta otorgada por la Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, incentiva a todos los establecimientos hoteleros de la provincia de Pichincha a obtener este sello, obviamente que para aquello se debe cumplir con sistemas de gestión sostenible y de calidad, por lo que en su gran mayoría los alojamientos del Mejía poseen esta certificación.

Por otro lado, la Marca Q otorgada por el Ministerio de turismo de Ecuador, al mismo que pueden aplicar todos los establecimientos del subsector ecuatoriano y que se encuentren en operación, enfocándose a un sistema de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo; es por ello que en algunos establecimientos del Cantón Mejía se debe al proceso de cumplimiento mínimo de estándares, por lo que esta ecoetiqueta resulta una certificación gratuita de fácil aplicación y al alcance de alojamientos en general. Además fue lanzada una sola vez como normativa piloto, es por ello que su alcance no tenía muchas complicaciones.

5.2. Estudio de Casos

Un estudio de casos es aquel donde se sintetiza experiencias o procesos, sus momentos críticos, actores y contexto con el fin de explorar sus causas a lo largo de un periodo de tiempo. Es decir, entender el porqué de las experiencias o procesos del objeto de estudio se desarrolló como lo hizo, obtuvo los resultados que obtuvo y que aspectos merecen atención particular en el futuro.

Para la presentación de la presente se seguirán los pasos de (Luna, 2011) que comprenden de los siguientes: Diseño del estudio de caso, Recopilación de la información, Análisis de la información y Redacción del informe.

5.2.1. Diseño del estudio de caso

Introducción

Tambopaxi Lodge es un establecimiento hotelero que se encuentra ubicado en el cantón Mejía dentro del Parque Nacional Cotopaxi, a una altura de 3750 msnm, lo cual lo convierte en un lugar perfecto para la aclimatación de turistas previo a un ascenso al volcán, o simplemente se convierte en un lugar concurrido por su ambiente natural que rodea sus instalaciones y que permiten la realización de diferentes actividades turísticas: cabalgatas, trekking, camping, etc.

Fue construido en el año 2000 por la iniciativa de 3 personas que actualmente son accionistas del lugar; con el fin de ofrecer servicio de descanso y alimentación para andinistas. La construcción posee un estilo rústico, utilizando materiales como piedra pómez, pacas de heno

forradas con bahareque, ladrillos sobrepuestos a presión y paja del páramo, que no generan impacto visual sobre el ecosistema y rigiéndose a la normativa y reglamento ambientales, turísticos y de áreas protegidas del Ecuador.

Después de 2 años de funcionamiento bajo dichas normativas, Tambopaxi busca encaminarse a tendencias ecológicas y sostenibles que surgían en ese momento; es por eso que, en el 2002 comienza un proceso de certificación hacia el Programa Smart Voyager Tierra, mismo que establece parámetros de beneficios ambientales, sociales y económicos, los cuales son corroborados a través de una auditoría en el establecimiento, dando como resultado la aprobación del programa en un 94% sobre un 100%.

Este proceso permitió que Tambopaxi Lodge alcance una ecoetiqueta sostenible, convirtiéndolo en un establecimiento pionero dentro de la zona. Es así como, el alojamiento empieza a realizar sus actividades de manera responsable y amigable, creando concientización en empleados y turistas hasta la actualidad; siendo 17 años de trabajo en favor del medio ambiente y minimizando impactos negativos a la naturaleza.

Propósito del estudio de caso

Analizar la situación actual de la hostería Tambopaxi Lodge ubicada en el cantón Mejía, Provincia de Pichincha, certificada por el Programa Smart Voyager Tierra, de tal forma que se evidencie si ha sido o no beneficioso la adopción de esta norma en dicho establecimiento hotelero.

Preguntas de Reflexión

¿Cuáles son los beneficios y beneficiarios de Tambopaxi Lodge por la obtención de la certificación de Turismo Sostenible Smart Voyager Tierra?

Unidad de Análisis

- Grupo participante: Hostería Tambopaxi Lodge certificada por el programa Smart Voyager Tierra.
- Beneficiarios (turistas, comunidad, empresa)
- Grupo de control: Hosterías con otras certificaciones y sin certificaciones.

Proceso llevado a cabo

Para el análisis efectivo de la presente se consideró dos enfoques; el cuantitativo que por medio de la investigación semi-experimental, permitió examinar dos grupos llamados: participantes y de control, donde a través de la aplicación de un instrumento elaborado a partir de un análisis de 166 criterios pertenecientes a un programa de certificación de sostenibilidad, dio como resultado 11 variables que se transformó en indicadores para su correcta medición; de tal manera se obtenga datos porcentuales que se compararon entre los establecimientos dentro de los grupos mencionados, con ello se determinó el impacto positivo y negativo del programa.

Además, se elaboró 3 instrumentos de recolección de información; mismos que se aplicaron a los beneficiarios directos del programa: comunidad, turistas y hostería certificada. Permitted, establecer los beneficios del programa en cada uno de los mencionados. Por otra parte, se vio necesaria la creación de un instrumento para medir impactos externos al programa, de tal forma se amplió la perspectiva de las certificaciones de turismo sostenible.

El otro enfoque utilizado fue el cualitativo, que permitió recolectar datos sin intervención numérica utilizando la descripción y la observación. Datos que ayudaron al respectivo análisis de cada uno de los resultantes porcentuales. Posteriormente, plasmarlo en el presente estudio de casos. Para que el proceso de recopilación sea efectuado se dio uso a la investigación de campo que permitió recolectar información in situ, también se utilizó la investigación descriptiva que permite describir detalladamente cada suceso o acontecimiento ocurrido dentro del trabajo.

5.2.2. Informe de resultados obtenidos

Narración del Caso

La presente investigación se desarrolló en el cantón Mejía, específicamente en el área de la hotelería, siendo objeto de estudio el programa de certificación Smart Voyager Tierra, mismo que posee la Hostería Tambopaxi Lodge. Es así como en primera instancia se realizó un acercamiento con el señor Gustavo Changoluisa, accionista y administrador del establecimiento, quien dio luz verde a la realización de este proyecto.

Posterior a esto se realizó la fundamentación y revisión teórica de las certificaciones de turismo sostenible, como sustento a la investigación, de igual forma se analizó la parte metodológica de este proceso investigativo para el alcance de buenos resultados, en efecto la referencia metodológica fue tomada de la guía de evaluación de impactos International Labour Office & CINTERFOR.

Siguiendo el hilo conductor de la metodología utilizada, se aplicó el instrumento investigativo en el establecimiento de alojamiento participante, estableciendo una muestra de 126 turistas, 8

trabajadores de la comunidad y un administrador de la hostería, para lo cual se realizó una convivencia de 5 días dentro de las instalaciones de Tambopaxi Lodge, permitiendo de esta manera evidenciar de cerca las buenas prácticas ambientales que llevan a cabo.

Durante los 5 días de convivencia, se aplicaron las encuestas a los actores involucrados, donde se obtuvieron percepciones previas a la tabulación e interpretación de resultados; gran parte de los turistas desconocían que la Tambopaxi Lodge poseía una certificación, y en algunos de los casos lo sabían pero desconocían el nombre de dicha ecoetiqueta, en consecuencia a esto, una vez aplicada la encuesta, se realizó una explicación de la situación ambiental de la hostería, lo cual conlleva certificaciones y buenas prácticas con el medio ambiente.

El mismo caso fue con la aplicación de las encuestas a trabajadores pertenecientes a las comunidades de Santa Ana y Loreto de Pedregal, quienes también tenían desconocimiento sobre el Programa Smart Voyager, no obstante, estaban conscientes de las buenas prácticas que se realizan en Tambopaxi Lodge y que ellos mismo practicaban desde sus puestos de trabajo, debido a que la administración del establecimiento ha creado esa conciencia ambiental en ellos.

Para culminar se realizó una entrevista al señor Holger, segundo accionista de la hostería y administrador de la misma, quien muy amablemente respondió a cada pregunta realizada, señalando que tener el sello de Smart Voyager ha permitido que la hostería tenga una ventaja competitiva ante los demás establecimientos, y a partir de la adopción de estándares ambientales, se incrementen los ingresos económicos y aumenten significativamente las visitas de turistas.

Es así como, al término de la aplicación del instrumento de investigación, se realizaron tabulaciones e interpretaciones de los resultados, arrojando resultados mayormente positivos,

concluyendo que la obtención del Programa certificador en mención dio resultados esperados por la administración, debido a los beneficios ambientales, sociales y económicos que a través de indicadores ofrece y garantiza Smart Voyager.

Sin embargo, los resultados también fueron negativos en una pequeña escala, puesto que existen algunas falencias por el cumplimiento de la norma, siendo el caso de no involucrar totalmente a la comunidad en las actividades de la Hostería, o en no difundir con efectividad la política ambiental de la empresa a los turistas, lo cual surge porque una vez que terminó el proceso de certificación y después de haber alcanzado el sello ambiental, no mejoraron algunos desatinos obtenidos durante dicho proceso, aspectos importantes para consolidar de mejor manera las prácticas sostenibles.

5.3. Análisis de resultados de encuestas y entrevista a beneficiarios del programa

5.3.1. Encuesta a turistas

La herramienta de investigación fue aplicada a 124 huéspedes de la hostería Tambopaxi Lodge, durante el mes de junio, obteniendo los siguientes resultados:

Datos personales:

Edad

Tabla 20

Edad de los turistas

Variables	N°	%
A 18 a 32	54	44%
B 33 a 47	36	29%
C 48 a 64	27	22%
D 65 en adelante	7	6%
	124	100%

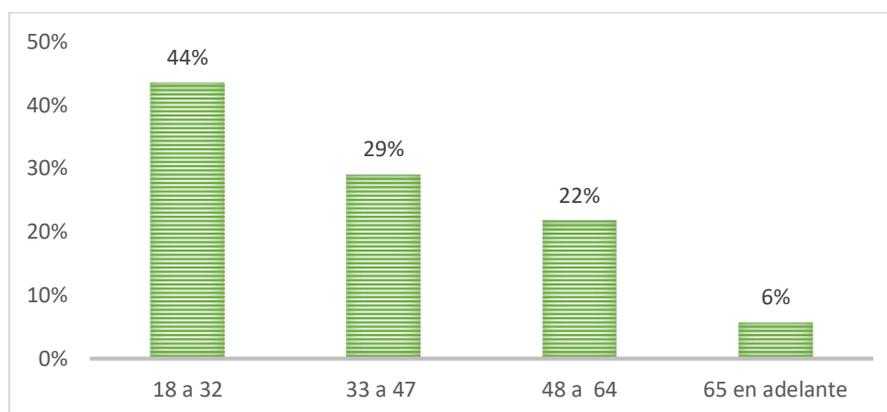


Figura 6. Edad de los turistas

Interpretación: De un total de 124 encuestados, el 44% corresponde a un rango de edad comprendido entre 18 y 32, formando parte de jóvenes adultos; el 29% comprende edades entre 33 y 47 años que conforman el grupo de adultos junto con el 22% comprendido en edades de 48 y 64 años, finalmente el 6% de la muestra establecida se encuentra entre edades de 65 años en adelante formando parte del grupo de adultos mayores que visitan la Hostería Tambopaxi. Evidentemente el grupo mayoritario que acude al establecimiento se encuentra en edades de entre 18 y 32 años.

Nacionalidad

Tabla 21

Nacionalidad de los turistas

Variables	N°	%
A Ecuatoriana	62	50%
B Estadounidense	23	19%
C Bélgica	25	20%
D Otra	14	11%
	124	100%

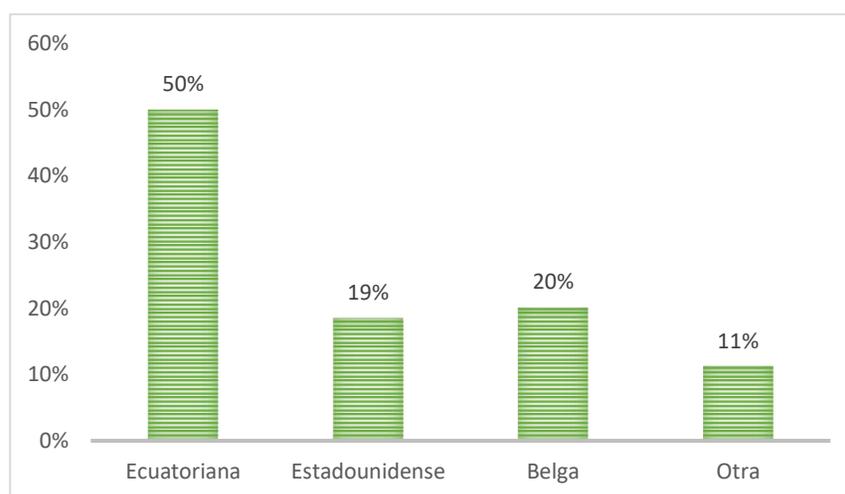


Figura 7. Nacionalidad de los turistas

Interpretación: Del 100% de personas encuestadas, el 50% representa a turistas ecuatorianos, 20% turistas belgas, 19% estadounidenses y el 11% lo comprenden turistas de otras nacionalidades entre las cuales se encuentran: mexicanos, chilenos, chinos, italianos, daneses, entre otros; concluyendo así que Tambopaxi Lodge recibe turistas de diferentes países, creando así un turismo receptivo.

Ocupación

Tabla 22

Ocupación de los turistas

Variables	N°	%
A Ingeniero	39	31%
B Arquitecto	28	23%
C Doctor	13	10%
D Otro	44	35%
	124	100%

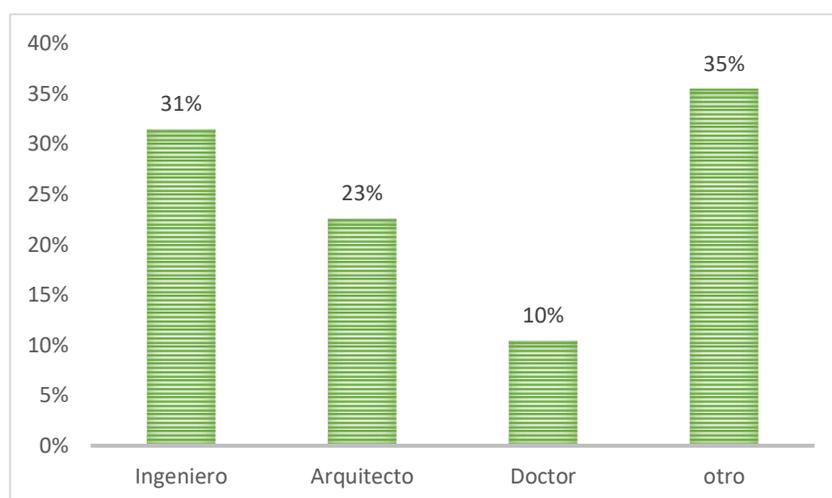


Figura 8. Ocupación de los turistas

Interpretación: La ocupación de los huéspedes que visitan la hostería Tambopaxi, comprende un 31% de turistas ingenieros, 23% de turistas arquitectos, 10% de turistas doctores y mayoritariamente un 35% de la muestra encuestada se dedica a diferentes actividades como contadores, chefs, publicistas, entrenadores, entre otros.

CUESTIONARIO TURISTAS:

1. Mencione el motivo por el cual usted se hospeda en la hostería Tambopaxi

Tabla 23

Motivo de hospedaje

Variables	N°	%
A Para acampar	25	20%
B Ascenso al Volcán Cotopaxi	37	30%
C Realizar ciclismo	41	33%
D Otro	21	17%
	124	100%

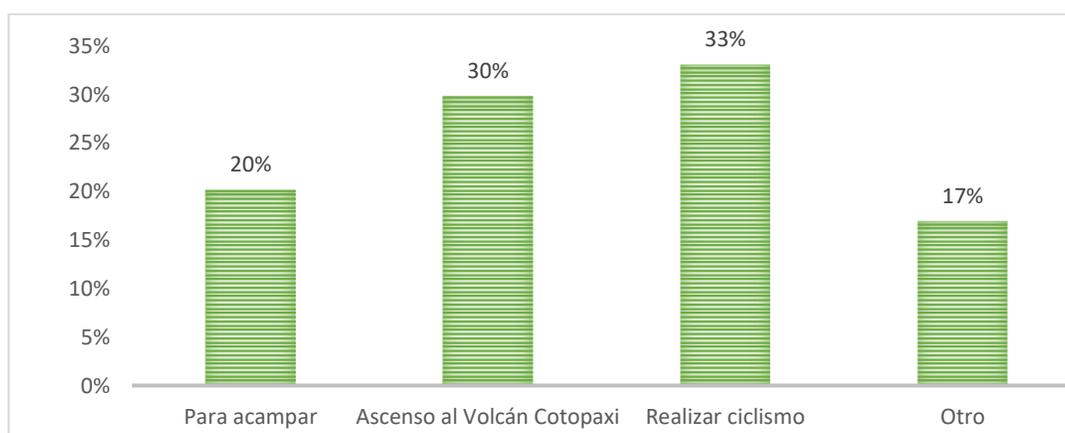


Figura 9. Motivo de hospedaje de turistas

Interpretación: De un total de 124 turistas encuestados, el 33% visita Tambopaxi Lodge para realizar ciclismo dentro de Parque Nacional Cotopaxi, el 30% comprende turistas que se hospedan en el establecimiento para realizar ascenso al volcán, un 20% acude a lugar para acampar y el 17% restante de encuestados mencionan que visitar la hostería es parte de realizar turismo, contemplar el imponente Cotopaxi, y conocer el lugar; siendo así que el turismo generado en la hostería se debe al encontrarse dentro del Parque Nacional.

2. ¿Cuántos días usted se hospedará en la hostería?

Tabla 24

Días de hospedaje

Variables	N°	%
A 1-3 días	115	93%
B 3-5 días	7	6%
C 5-7 días	2	2%
D 7 días en adelante	0	0%
	124	100%

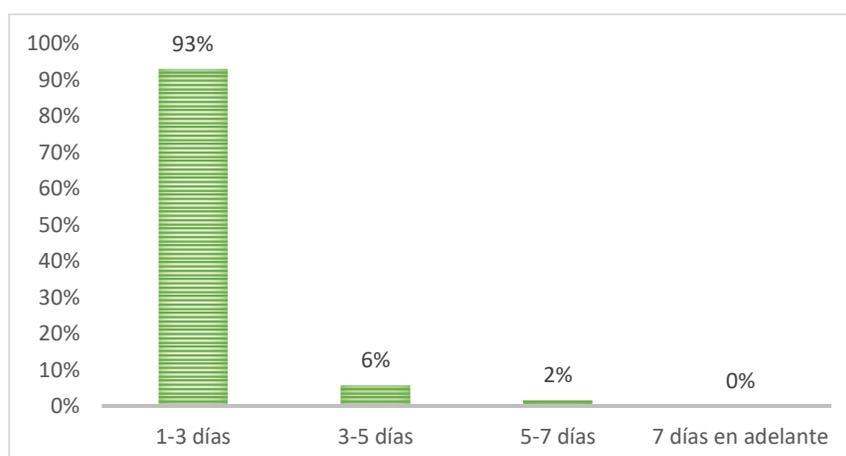


Figura 10. Número de días de hospedaje de turistas

Interpretación: De la totalidad de turistas encuestados, un 93% representa a las personas que se hospedan en un lapso de 1 a 3 días, el 6% comprende un total de 3 a 5 días hospedados en Tambopaxi, el 2% de 5 a 7, y ningún turista se hospeda más de 7 días. Por lo cual es necesario mencionar que los turistas van en su mayoría fines de semana para realizar las actividades que se pueden realizar dentro de la hostería y el Parque Nacional Cotopaxi.

3. ¿Ha observado usted buenas prácticas dentro de las instalaciones de la hostería?

Tabla 25

Buenas prácticas en las instalaciones

Variables	N°	%
A Si	119	96%
B No	5	4%
	124	100%

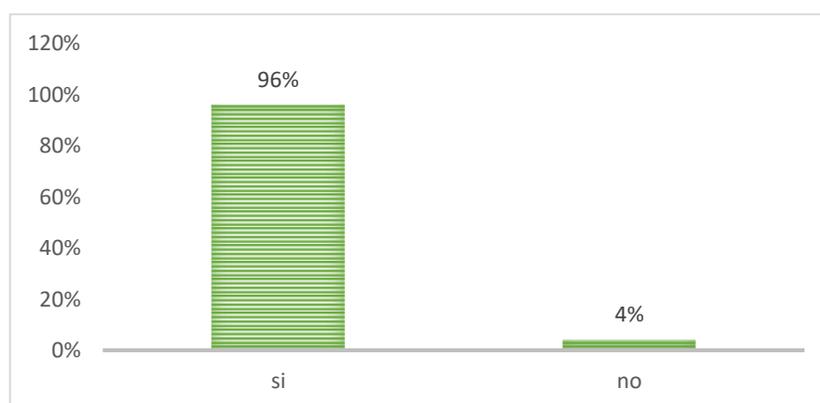


Figura 11. Buenas prácticas en las instalaciones

Interpretación: El 96% de turistas encuestados afirman que han observado buenas practicas dentro de Tambopaxi Lodge, haciendo referencia a la buena recepción e información, servicio de calidad, buena atención al cliente, uso de productos biodegradables, cuidado y ahorro del agua, sistemas de reciclaje y cuidado y conservación del medio ambiente; mientras que tan solo un 4% menciona que no ha evidenciado ninguna buena práctica dentro de las instalaciones.

4. ¿Sabe usted que Tambopaxi Lodge posee una certificación?

Tabla 26

Certificación de la hostería

Variables	N°	%
A Si	19	15%
B No	105	85%
	124	100%

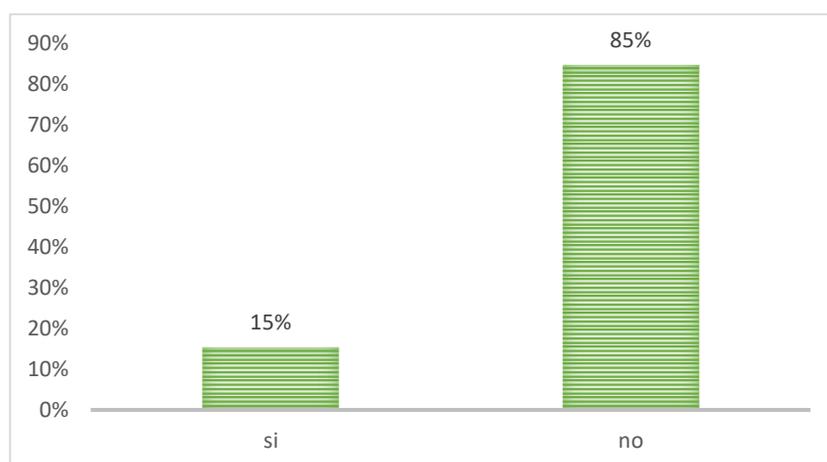


Figura 12. Certificación de la hostería

Interpretación: Del 100% de huéspedes encuestados, el 85% menciona no tener conocimiento sobre la existencia de alguna certificación en Tambopaxi Lodge, tan solo un 15% afirma saber que la hostería se encuentra certificada, no obstante, dichas personas que comprenden este 15%, desconocen el nombre de las certificaciones que posee el establecimiento. Esto genera preocupación debido a que no hay interés alguno en dar a conocer al turista sobre las certificaciones existentes.

5. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es una certificación de Turismo Sostenible?

Tabla 27

Que es una certificación de turismo sostenible

Variables	N°	%
A Si	58	47%
B No	66	53%
	124	100%

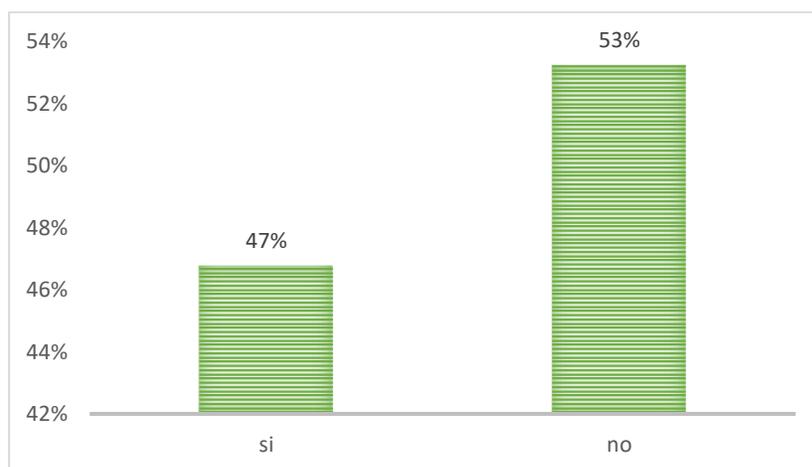


Figura 13. Que es una certificación de turismo sostenible

Interpretación: Un 53% del total de encuestados manifiesta que desconocen sobre lo que es una certificación de turismo sostenible, mientras que un 47% menciona saber lo que es este tipo de certificación turística. Es oportuno indicar que de 124 personas encuestadas no hay mucha diferencia entre turistas que saben y no sobre lo que es una certificación de turismo sostenible, ya que tan solo 8 personas marcan la diferencia entre cada respuesta.

6. ¿Cómo se enteró de la existencia de la certificación en Tambopaxi Lodge?

Tabla 28

Existencia de la certificación en Tambopaxi

Variables	N°	%
A página web	5	4%
B publicidad	0	0%
C por un amigo(a)	7	6%
D otros	7	6%
E no contestaron	105	85%
	124	100%

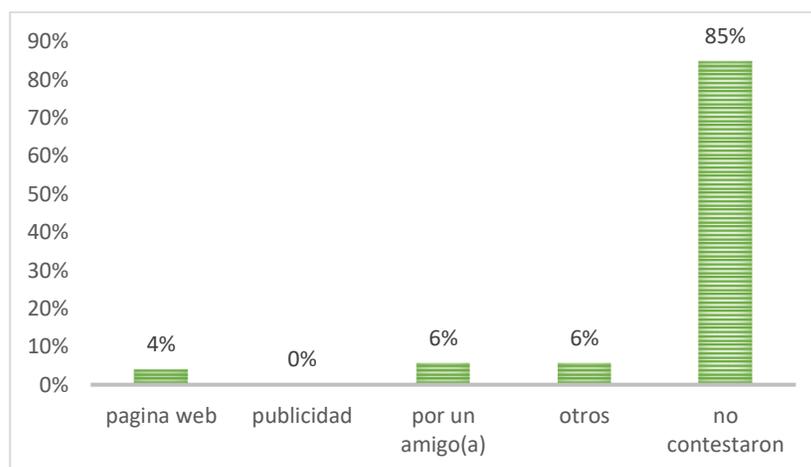


Figura 14. Existencia de la certificación en Tambopaxi

Interpretación: El 85% de encuestados no contestó esta pregunta, debido a la falta de conocimiento sobre las certificaciones que posee Tambopaxi Lodge, sin embargo, un 6 % de turistas mencionan que el saber sobre las certificaciones se debe a comentarios de amigos o en algunos casos por el trabajo, un 4% afirma que se debe a la página web del establecimiento, ya que es donde se puede evidenciar las certificaciones de turismo que posee la hostería.

7. ¿Es importante para usted que un establecimiento de alojamiento cuente con una certificación de buenas prácticas ambientales?

Tabla 29

Importancia de una certificación

Variables	N°	%
A Si	121	98%
B No	3	2%
	124	100%

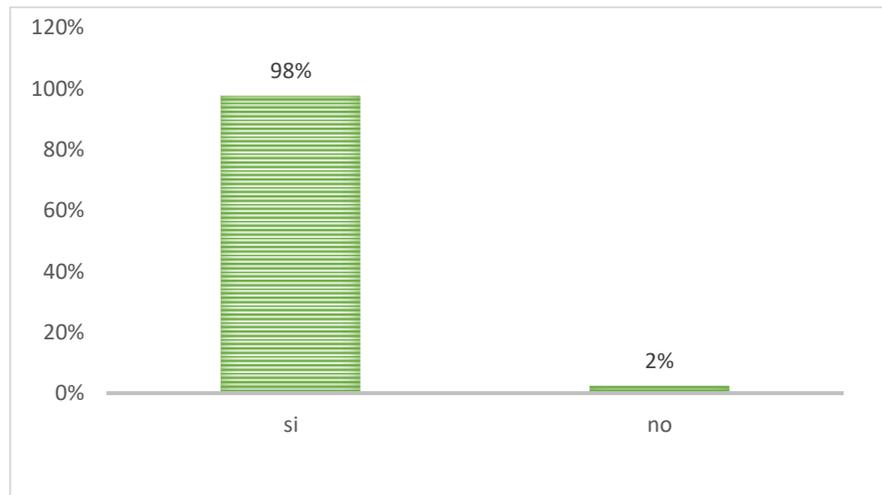


Figura 15. Importancia de una certificación

Interpretación: De 124 turistas encuestados, el 98% manifiesta que si es importante que un establecimiento hotelero cuente con una certificación de buenas prácticas ambientales debido a que es un valor agregado para la satisfacción del cliente, ayuda a la conservación ambiental, y reduce impactos negativos en un ecosistema natural; mientras que un 2% de personas mencionan que no está dentro de sus prioridades el hospedarse dentro de un establecimiento certificado o enfocado a buenas prácticas ambientales.

8. ¿Cómo parte del desarrollo sostenible que tiene el establecimiento, cuál de los enunciados usted ha podido constatar durante su estadía?

Tabla 30
Prácticas sostenibles

Variables	N°	%
A información sobre la política ambiental de la empresa	34	27%
B promueven la conservación del medio ambiente y dan buen uso de los recursos naturales	117	94%
C tratamiento justo y correcto a los empleados	112	90%
D personal capacitado en las diferentes áreas	117	94%
E promueven a la participación de los huéspedes en actividades sociales desarrolladas por la comunidad	7	6%
F usan productos biodegradables dentro de las instalaciones	121	98%
G promueven al reciclaje y reutilización de los desechos	120	97%
h cuenta con información y señalización sobre las medidas de seguridad y cuidado ambiental	105	85%
i cuenta con las medidas respectivas para la seguridad del turista	107	86%
J cuenta con buzón de sugerencias	96	77%
k los diferentes servicios y actividades son de calidad	122	98%
l utilización de fuentes de energía renovable	16	13%
m innovación y tecnología	121	98%

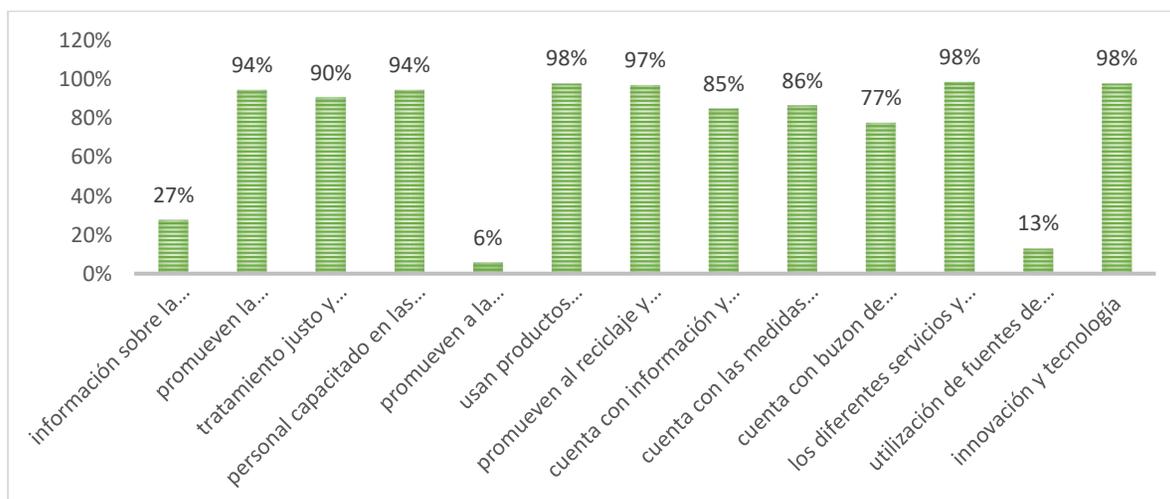


Figura 16. Prácticas sostenibles

Interpretación: Para el total de personas encuestadas, la hostería Tambopaxi cumple con buenas prácticas que van enfocadas al desarrollo sostenible, las cuales han sido evidenciadas y se manifiestan de la siguiente manera: 98% afirma que la hostería suscita el uso de productos biodegradables, utilización de innovación y tecnología y servicios de calidad; 97% de turistas

mencionan que Tambopaxi promueve al reciclaje y reutilización de desechos; 94% de huéspedes ha evidenciado la conservación ambiental y personal capacitado; un 90% de turistas afirma que existe tratamiento justo a los trabajadores; 86% de personas manifiesta que la hostería brinda seguridad a turista; 85% de huéspedes mencionan que existe información y señalética para el cuidado y seguridad de los clientes; 77% de turistas tienen conocimiento sobre el buzón de quejas dentro del establecimiento; un 27% está comprendido entre personas que han podido evidenciar información sobre la política ambiental de la empresa; un 13% de encuestados menciona la utilización de energías renovables dentro de la hostería y finalmente un 6% indica que la hostería promueve la participación de los huéspedes en actividades de la comunidad.

9. ¿Cree usted que los establecimientos hoteleros del Ecuador deberían optar por una certificación de sostenibilidad?

Tabla 31

Establecimientos con certificaciones

VARIABLE	N°	%
a Si	124	100%
b No	0	0%
	124	100%

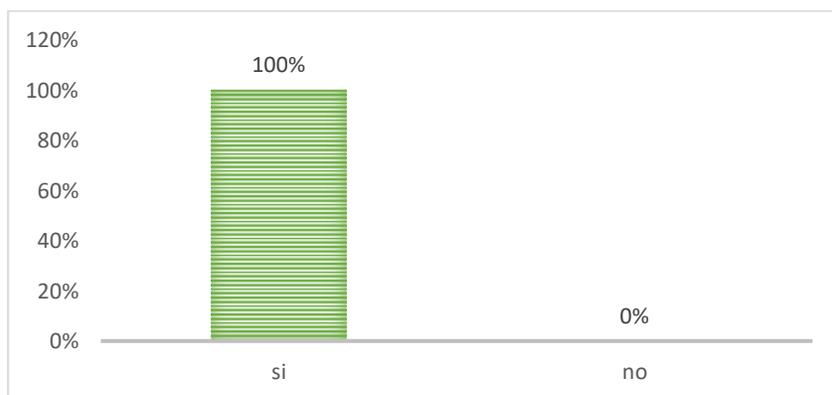


Figura 17. Establecimientos con certificaciones

Interpretación: Finalmente de 124 personas encuestadas en la Hostería Tambopaxi, el 100% afirmó que los establecimientos de alojamiento de Ecuador deberían aplicar a un proceso de certificación, ya que es muy necesario para la conservación del ecosistema, también para mejorar la calidad en los servicios ofertados, y garantizar la fidelización de los turistas.

5.3.2. Encuesta a la comunidad

Se realizaron 8 encuestas a trabajadores de la Hostería Tambopaxi, pertenecientes a las comunidades de El Pedregal Loreto y El Pedregal Santa Ana, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados:

Datos personales:

Tabla 32

Edad de los trabajadores de la comunidad

VARIABLE		N°	%
a	18 a 32	2	25%
b	33 a 47	5	63%
c	48 a 64	1	13%
d	65 en adelante	0	0%
		8	100%

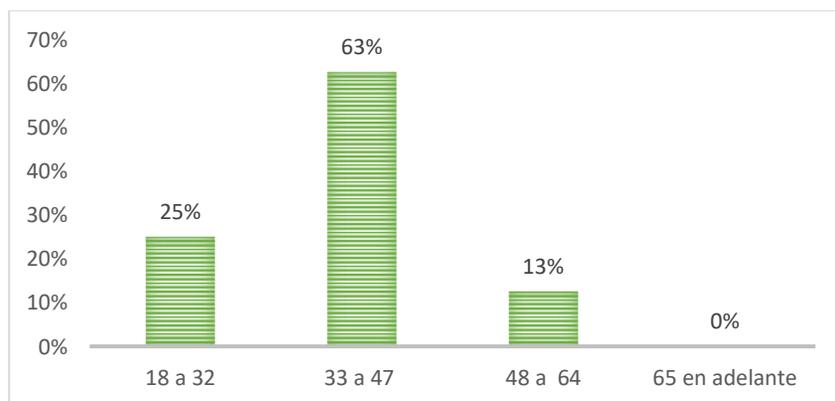


Figura 18. Edad de los trabajadores de la comunidad

Interpretación: De las 8 personas encuestadas pertenecientes a la comunidad del Pedregal, el 63% se encuentra en un rango de edad de 33 a 47 años, siendo parte del grupo de adultos; el 25% de los encuestados forman parte del rango de edad entre 18 y 32 años conformando los jóvenes adultos; el 13% está ubicado en edades de entre 48 y 64, finalmente no existe ni una sola persona dentro de la categoría de adulto mayor laborando en Tambopaxi.

Comunidad de pertenencia

Tabla 33

Comunidad a la que pertenece

VARIABLE	N°	%
A El Pedregal-Loreto	5	63%
B El Pedregal-Santa Ana	3	38%
	8	100%

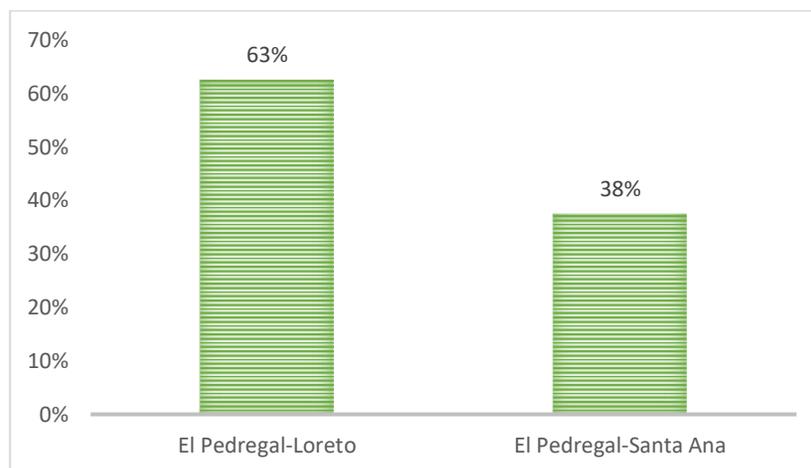


Figura 19. Comunidad a la que pertenece

Interpretación: El 63% de personas encuestadas mencionan ser parte de la comunidad de El Pedregal-Loreto, mientras que el 38% de personas afirma ser parte de El Pedregal-Santa Ana. En

efecto es oportuno señalar que Tambopaxi trabaja en la prestación de servicios con ambas comunidades.

Ocupación

Tabla 34
Ocupación de la comunidad

VARIABLE		N°	%
A	guía ecuestre	1	13%
B	Posillero	2	25%
C	prestador de servicios	5	63%
		8	100%

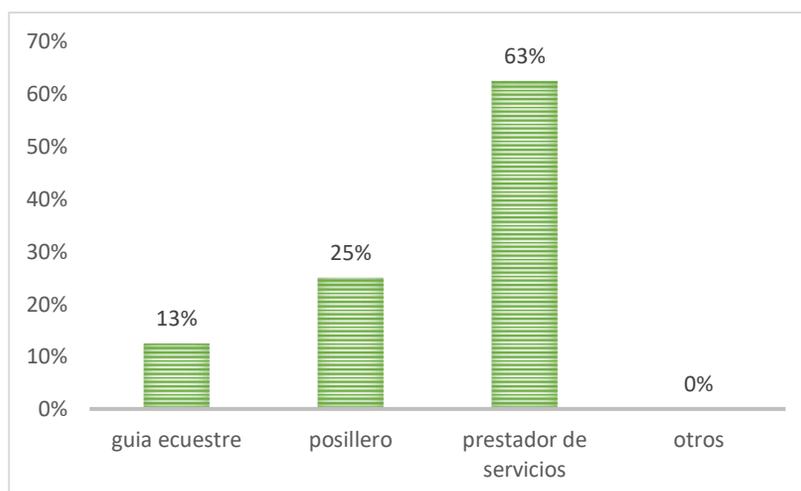


Figura 20. Ocupación de la comunidad

Interpretación: el 63% de personas encuestadas mencionan ser prestadores de servicios dentro de las instalaciones de Tambopaxi Lodge, cuyo servicio son las prestaciones de caballos a la hostería y realizar cabalgatas a los turistas; por otro lado, se ubica con un 25% las personas que se desempeñan como posilleros, finalmente el 13% realiza actividades de Guianza ecuestre a los clientes.

Cuestionario Comunidad

1. **¿Conoce usted sobre las buenas prácticas ambientales que se desarrollan dentro de las actividades de Tambopaxi Lodge?**

Tabla 35

Buenas prácticas ambientales

	VARIABLE	N°	%
a	Si	8	100%
b	No	0	0%
		8	100%

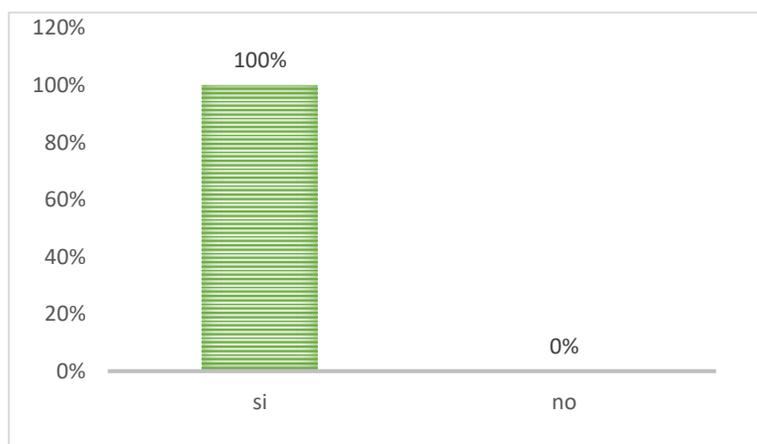


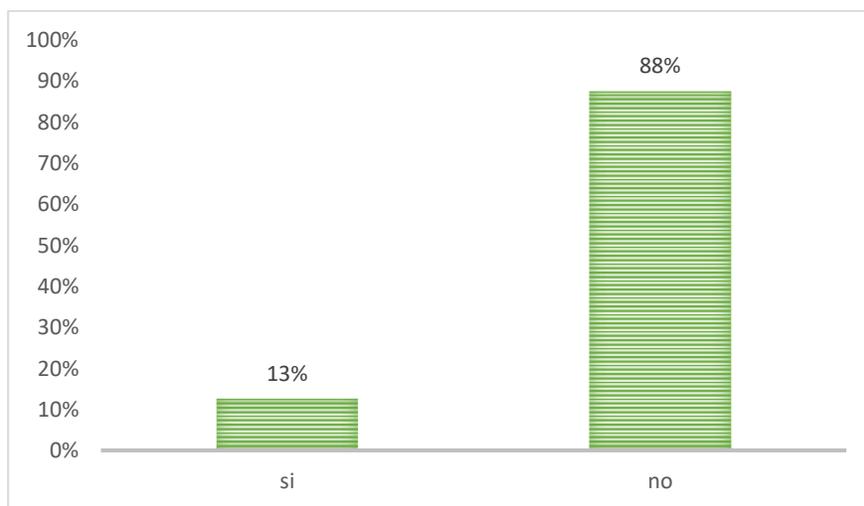
Figura 21. Buenas prácticas ambientales

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas manifiesta conocer a cerca de las buenas prácticas ambientales que se desarrollan dentro de las instalaciones de Tambopaxi Lodge. Esto resulta positivo, debido a que existe un interés por parte de la administración de Tambopaxi en informar sobre as actividades responsables que realizan.

2. **¿Cree usted que se ha producido cambios en las costumbres y tradiciones en la comunidad a raíz que la hostería adoptó prácticas sostenibles?**

Tabla 36*Cambios en las costumbres y tradiciones en la comunidad*

VARIABLES		N°	%
A	Si	1	13%
B	No	7	88%
		8	100%

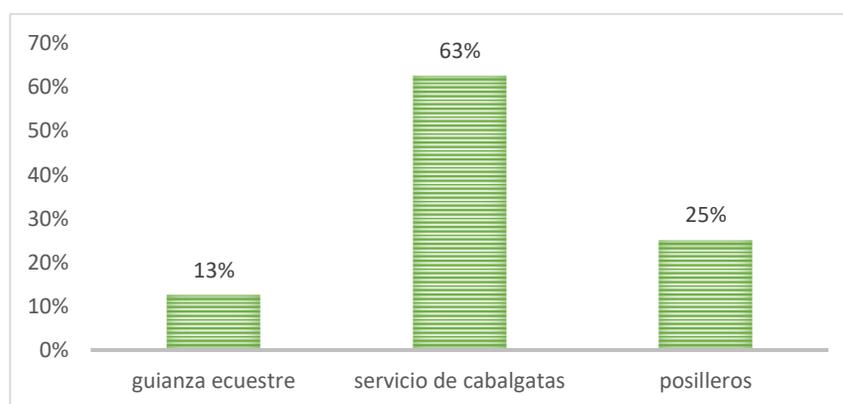
**Figura 22.** Cambios en las costumbres y tradiciones en la comunidad

Interpretación: el 88% de encuestados afirma que no se ha producido cambios en las costumbres y tradiciones de sus comunidades, puesto que no se ha producido aculturación ni cambios a raíz de la implementación de prácticas sostenibles en la Hostería, mientras que un 13% menciona que si ha existido cambios. En efecto la respuesta es positiva debido a que he realizar prácticas ambientales no produce cambios perjudiciales en una determinada población.

3. ¿Cuál es la participación de la localidad de Santa Ana del Pedregal en el turismo desarrollado por Tambopaxi Lodge?

Tabla 37*Participación de la localidad de Santa Ana del Pedregal*

VARIABLES		N°	%
a	Guianza ecuestre	1	13%
b	servicio de cabalgatas	5	63%
c	Posilleros	2	25%
		8	100%

**Figura 23.** Participación de la localidad de Santa Ana del Pedregal

Interpretación: De 8 personas encuestadas, el 63% manifiesta que la participación que tiene la localidad El Pedregal es la prestación de servicios que conllevan actividades de cabalgatas a los turistas, el 25% de trabajadores menciona que su labor dentro de Tambopaxi es la de ser posilleros, y el 13% de la comunidad participa dentro de la hostería como guías ecuestres.

4. ¿Qué tipo de contrato laboral tiene usted con la Hostería Tambopaxi?

Tabla 38*Tipo de contrato laboral*

VARIABLES		N°	%
a	contrato de trabajo permanente	2	25%
b	contrato de trabajo eventual	0	0%
c	contrato de trabajo de jornada y/o actividad puntual	0	0%
d	sin contrato	6	75%
		8	100%

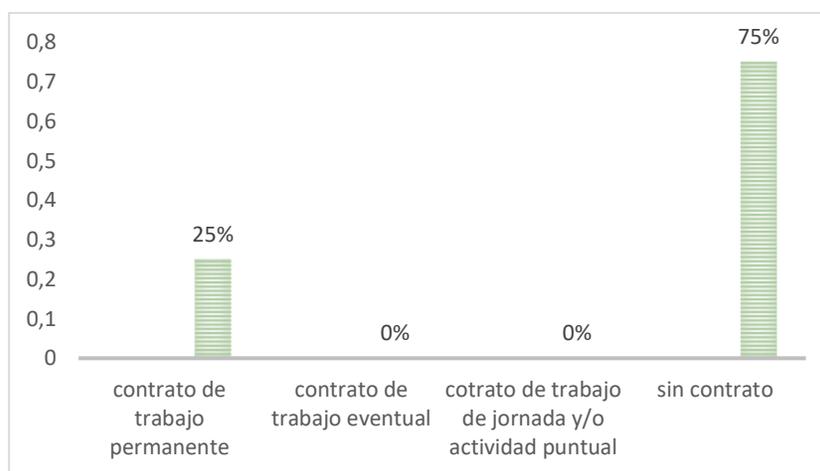


Figura 24. Tipo de contrato laboral

Interpretación: De la totalidad de 8 personas encuestadas, un 75% de trabajadores mencionan que laboran sin contrato dentro de la hostería, y tan solo un 25% afirma tener un contrato de trabajo permanente con Tambopaxi Lodge.

5. Perteneciendo usted a una comunidad receptora de turistas, ¿cree usted que la comunidad se ha beneficiado de los flujos turísticos generados por la estancia en la hostería y visita al Parque Nacional Cotopaxi?

Tabla 39

La comunidad se ha beneficiado de los flujos turísticos

VARIABLES		N°	%
A	Si	1	13%
B	No	7	88%
		8	100%

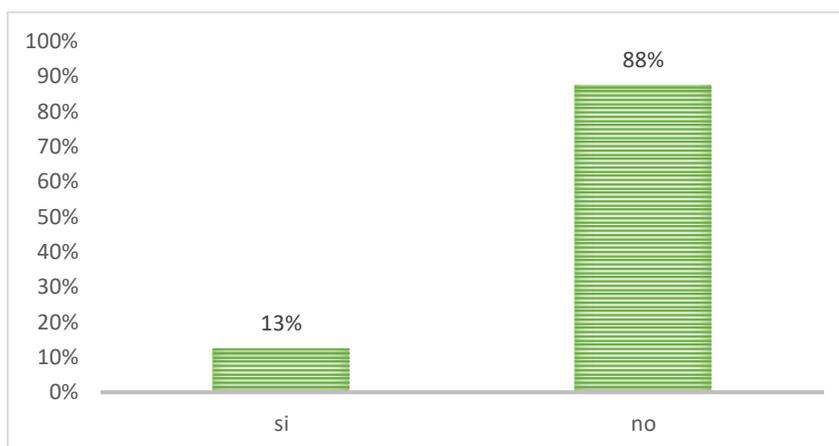


Figura 25. La comunidad se ha beneficiado de los flujos turísticos

Interpretación: el 88% del total de encuestados manifiesta que la comunidad el pedregal Loreto y Santa Ana, no se ha beneficiado por el turismo que genera las visitas al Parque Nacional Cotopaxi y a la Hostería Tambopaxi, mencionan que en efecto no hay apoyo ni gestión por parte de Ministerios, adicionalmente no existe turismo comunitario. El 13% de encuestados alude que, si existe un beneficio en sus comunidades, debido a que existe fuente de trabajo para ellos.

6. ¿Cree usted que la administración de Tambopaxi Lodge tiene como prioridad el beneficio de la comunidad Santa Ana del Pedregal?

Tabla 40

La administración de Tambopaxi

VARIABLES		N°	%
A	Si	3	38%
B	No	5	63%
		8	100%

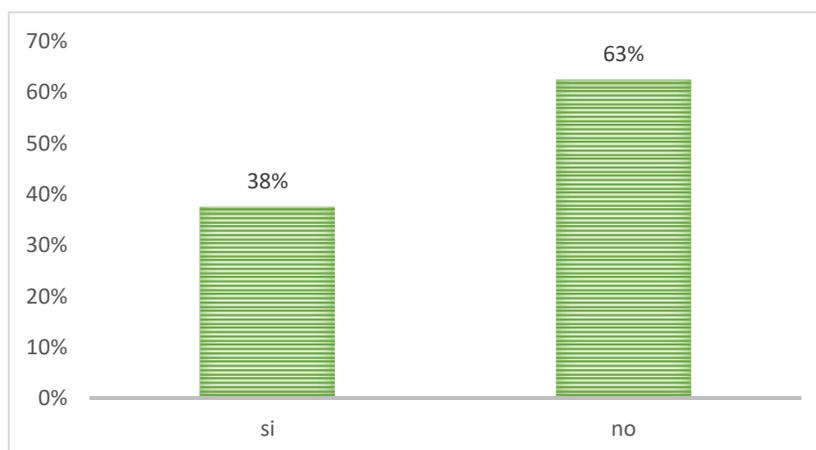


Figura 26. La administración de Tambopaxi

Interpretación: El 63% de encuestados señalan que la administración de Tambopaxi no tiene como prioridad el bienestar de las comunidades aledañas, debido a que solo existe comunicación laboral y no un interés personal por las personas de la comunidad; mientras que el 38% de trabajadores, mencionan que para la Hostería es fundamental el bienestar del Pedregal Loreto y Santa Ana.

7. ¿Cree usted que es beneficioso para las diferentes comunidades que los establecimientos hoteleros del cantón Mejía propicien buenas prácticas ambientales?

Tabla 41

Beneficios para las diferentes comunidades

VARIABLES		N°	%
A	Si	8	100%
B	No	0	0
		8	100%

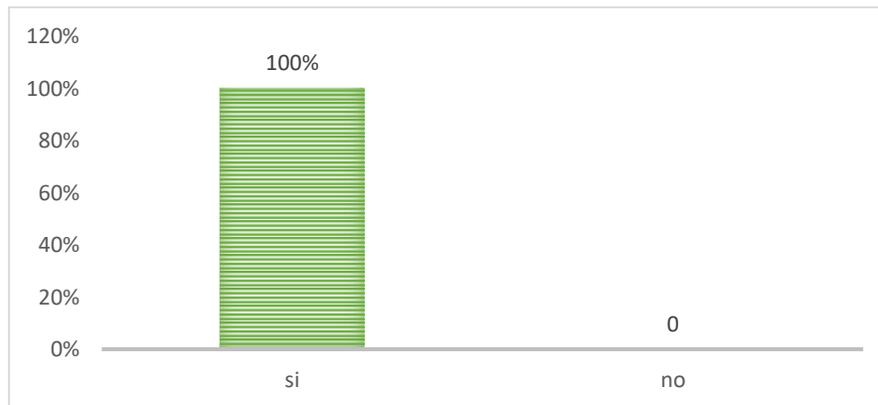


Figura 27. Beneficios para las diferentes comunidades

Interpretación: Las 8 personas encuestadas afirman que es beneficioso el que los establecimientos de alojamiento de Mejía propicien buenas prácticas ambientales, debido a que al estar regidos a normas y estándares ambientales ayudarían a mitigar alteraciones en el ecosistema y conservar el planeta.

8. ¿Realiza usted buenas prácticas ambientales desde su puesto de trabajo?

Tabla 42. Prácticas ambientales desde su puesto de trabajo

VARIABLES		N°	%
a	Si	8	100%
b	No	0	0
		8	100%

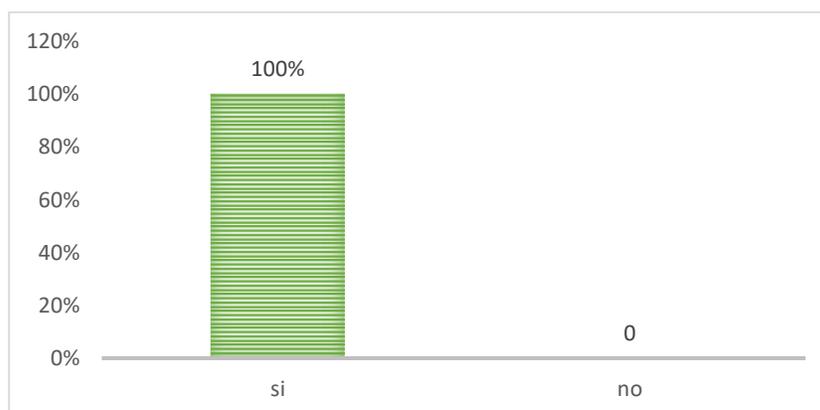


Figura 28. Prácticas ambientales desde su puesto de trabajo

Interpretación: El 100% de encuestados manifiesta que realiza buenas prácticas ambientales desde su puesto de trabajo, por ejemplo, mencionan que incentivan a los turistas a la conservación ambiental, respetan senderos, ahorran los recursos naturales, entre otros aspectos que realizan como aporte al medio ambiente. A lo cual se concluye que la Tambopaxi Lodge ha inculcado valores de conservación y cuidado ambiental en sus trabajadores.

9. ¿De qué manera la gestión ambiental de la hostería Tambopaxi ha generado en usted una concientización sobre el cuidado y protección del ecosistema?

Tabla 43

Concientización sobre el cuidado y protección

	VARIABLES	N°	%
a	Exigencia por parte de la hostería a realizar buenas practicas	1	13%
b	Observación de buenas prácticas en la hostería	7	88%
		8	100%

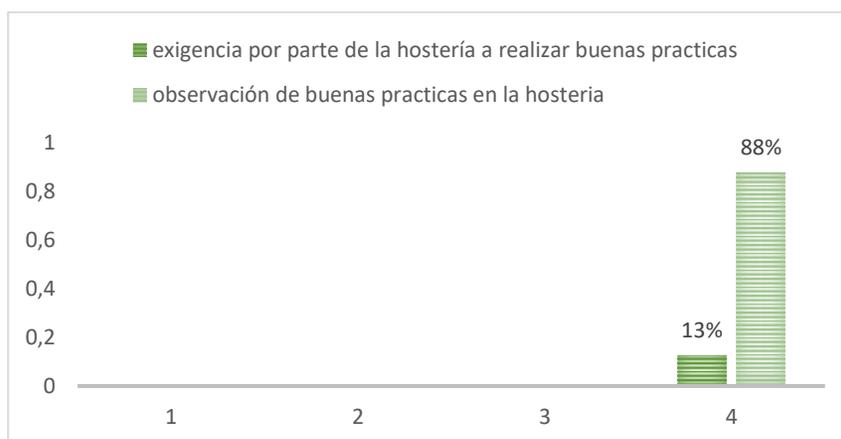


Figura 29. Concientización sobre el cuidado y protección

Interpretación: El 88% de encuestados alude que Tambopaxi ha creado concientización en ellos, mediante la observación diaria de las buenas prácticas que se realizan dentro del establecimiento, mientras que el 13% de trabajadores encuestados manifiestan que la administración de Hostería exige a sus trabajadores trabajar a la par para la conservación ambiental.

10. ¿Qué actividades realiza para la protección y conservación ambiental dentro de su comunidad?

Tabla 44

Actividades para la protección y conservación

	VARIABLES	N°	%
a	concientización a la comunidad	2	25%
b	no botar basura	4	50%
c	Cuidado de recursos naturales	1	13%
d	buen manejo de desechos	1	13%
		8	100%

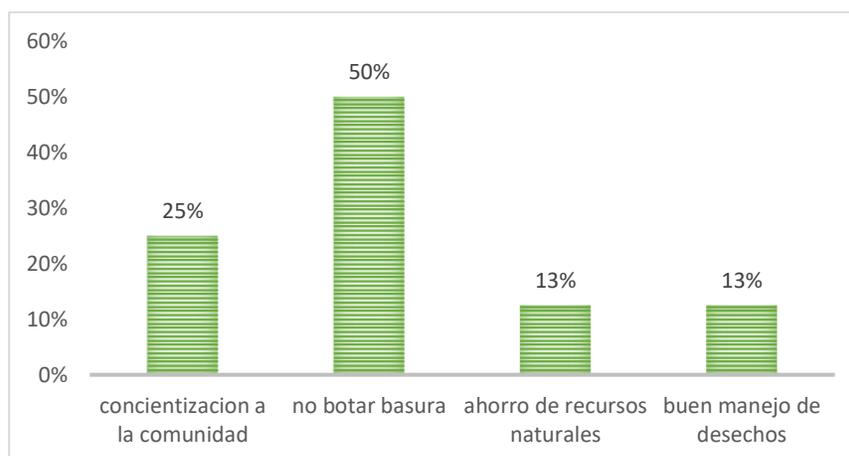


Figura 30. Actividades para la protección y conservación

Interpretación: De 8 personas encuestadas, el 50% indica que una de las actividades que realizan en su comunidad es no botar basura, el 25% alude que como aporte a la protección y conservación ambiental en su comunidad realizan concientización a las personas, y finalmente un 13% de encuestados señalan que ahorra recursos naturales y que realizan un buen manejo de desechos.

5.3.3. Entrevista al Administrador de la hostería Tambopaxi

La entrevista estructurada fue aplicada al administrador de la hostería Tambopaxi; siendo esta la beneficiaria directa del programa analizado, de la cual tuvo los siguientes resultados:

Datos personales:

Nombre: Holger Llumiugsi

Edad: 47 años

Cargo: Accionista Menor – Administrador

Tiempo laborando en el sector del turismo y en el Establecimiento: De 4 años en adelante

Pregunta 1

1. ¿En qué año Tambopaxi Lodge obtuvo la certificación Smart Voyager Tierra?

Tambopaxi Lodge, obtuvo la certificación en el año 2002, siendo una de las pioneras en contar con certificaciones para el cuidado ambiental.

Pregunta 2

2. ¿Cuánto tiempo duró el proceso de certificación?

El proceso para obtener la certificación Smart Voyager Tierra duro menos de un año.

Pregunta 3

3. ¿Qué motivó a participar en el Programa de certificación Smart Voyager Tierra?

Se tuvo tres motivaciones principales para su obtención: la hostería se encuentra dentro del parque Nacional Cotopaxi y es de vital importancia el cuidado y preservación del ambiente, Buscábamos ser una de las primeras hosterías certificadas del cantón Mejía y los diferentes beneficios que Smart Voyager ofrecía.

Pregunta 4

4. ¿Cuáles han sido los beneficios de ser un establecimiento certificado?

Dentro de los beneficios se encuentra el incremento de turistas nacionales y extranjeros en un porcentaje de más del 50% después de la obtención de la certificación. Por otra parte, el aumento de ingresos también ha superado más del 50% en cuanto a su crecimiento económico. La certificación ha permitido la fidelización del cliente ya que hemos tenido el retorno de los mismos turistas más de tres veces al año a nuestras instalaciones. Finalizando, con el mejoramiento de la imagen de la empresa a nivel cantonal, provincial, nacional e internacional en un nivel alto.

Pregunta 5**5. ¿Se realiza capacitaciones para la respectiva formación de los trabajadores?**

Actualmente, la hostería cuenta con 8 trabajadores que trabajan por rotación semanal. Por lo cual las capacitaciones solo han sido anuales y muy pocas.

Pregunta 6**6. ¿Tambopaxi Lodge muestra interés y apoyo a las acciones comunitarias de comunidades aledañas?**

La comunidad más cercana a Tambopaxi Lodge es Santa Ana del Pedregal y Loreto del Pedregal, para las cuales se ha tenido acciones ocasionales.

Pregunta 7**7. ¿Cree usted que la hostería ha mejorado en cuanto al uso de la tecnología?**

Si, ya que se ha mejorado en el manejo de las TIC'S, Uso de energías renovables, Utilización de materiales biodegradables, Seguridad para todos los individuos involucrados, Manejo integrado de desechos y control de emisiones; se podría decir que en un nivel alto.

Pregunta 8**8. ¿De qué manera, Tambopaxi Lodge realiza acercamientos a los nuevos nichos de mercado?**

Los acercamientos para nuevos nichos de mercados que la hostería realiza son a través de las redes sociales, por la recomendación de un cliente y por el convenio con agencias de viajes nacionales.

Pregunta 9

9. Tambopaxi Lodge cuenta con otras certificaciones

Si, después de la obtención de Smart Voyager Tierra se realizó el proceso para Smart Voyager Express, seguidamente Distintivo Q, Marca Q y actualmente aplicamos a Tour Cert. La hostería tuvo la iniciativa de obtener la certificación de Rainforest Alliance pero debido a sus altos costos no se logró.

Pregunta 10

10. ¿Cree usted que la obtención de una certificación de sostenibilidad crea ventaja competitiva sobre otros establecimientos?

Según mi criterio la obtención de una certificación si crea competitividad entre establecimientos, debido a que los turistas en la actualidad están buscando establecimientos certificados donde reciban productos de calidad y con el respectivo cuidado ambiental. Es así, que ahora los establecimientos que están a nuestros alrededores ya tienen certificaciones.

Pregunta 11

11. Desde la gestión y manejo de la Hostería Tambopaxi, ¿considera de gran utilidad contar con la certificación?

Sí, porque se ha podido evidenciar la minimización de los impactos que nuestros establecimientos causan al ambiente y a través de estas certificaciones uno se educa para dar el respectivo cuidado entre otras prácticas amigables.

Pregunta 12

12. Con respecto a los otros programas de certificación que cuenta Tambopaxi Lodge, ¿cuál es su opinión?

Las diferentes certificaciones de alguna manera ayudan al mejoramiento de la institución, pero con respecto a cada una pienso que Marca Q y Distintivo Q son certificaciones nacionales con parámetros alcanzables ya que la Voyager fue un poco más complicado y TourCert es una certificación internacional que nos favorecerá para atraer más extranjeros.

Pregunta 13

13. ¿Recomendaría a otros establecimientos a que opten por la obtención de la certificación Smart Voyager?

Si, debido a que la obtención de una certificación enfocada a la sostenibilidad ayuda mucho al cuidado ambiental y a la preservación de recursos valiosos que otros países ya lo están perdiendo; y siendo Ecuador un país tan diverso y lleno de vida creo que debemos optar por las diferentes formas para su cuidado y comenzar a tener buenas prácticas.

Pregunta 14

14. ¿Cada cuantos años se debe realizar el proceso de renovación de la certificación?

El proceso de renovación de la Smart Voyager se la realiza cada 2 años.

Para la obtención de mejores resultados, se realizó una encuesta general a turista que conforman el grupo de control, es decir establecimientos con características iguales o semejantes a Tambopaxi, con otro tipo de certificaciones a la de Smart Voyager Tierra, a fin de obtener percepciones de turistas que acuden a otros establecimientos hoteleros, y comprobar que tan efectivo es la aplicación de la Norma Smart Voyager frente a otras certificaciones.

Los resultantes obtenidos indican que a pesar de que dichos alojamientos cuentan con certificaciones y sellos ambientales, no presentan en su totalidad prácticas sostenibles, los turistas no conocen sobre las certificaciones que poseen, y no existe apoyo a las comunidades aledañas, a lo cual se puede concluir que Smart Voyager cumple en mayor grado con los requerimientos de ser una certificación de turismo sostenible, al cuidado y conservación medio ambiental, generando beneficios sociales y económicos.

5.3.4. Encuestas a turistas de los establecimientos con otras certificaciones

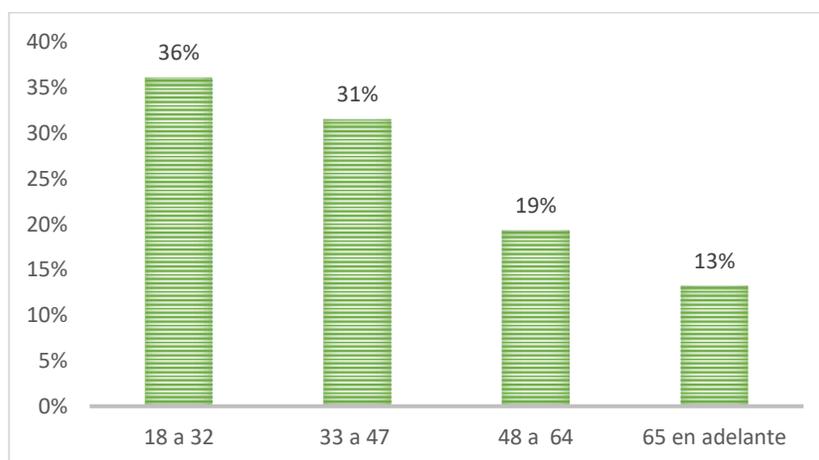
Para el análisis de los resultados, el instrumento de investigación fue aplicado en el cantón Mejía a 197 turistas distribuidos en 9 hosterías, hospedados durante el mes de junio en los establecimientos que forman parte del grupo de control de la presente investigación, con similares características al grupo de participantes y que tienen una certificación distinta al programa analizado.

Datos personales:

Edad

Tabla 45*Edad de los turistas de grupo de control*

VARIABLE	N°	%
A 18 a 32	71	36%
B 33 a 47	62	31%
C 48 a 64	38	19%
D 65 en adelante	26	13%
	197	100%

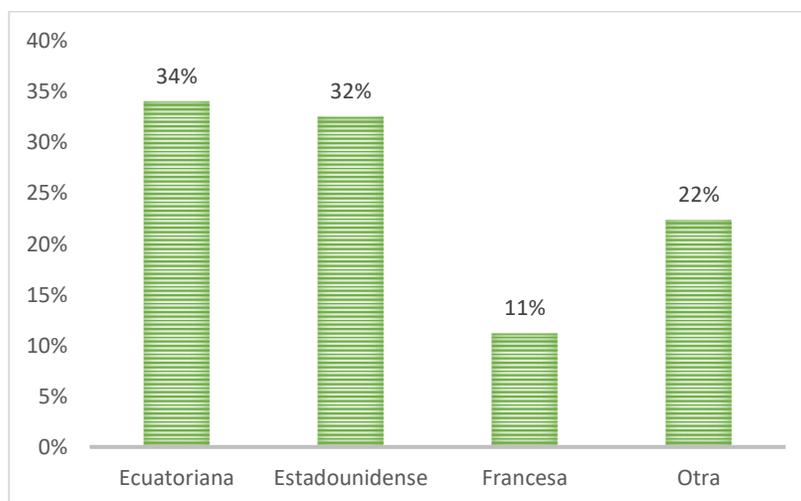
**Figura 31.** Edad de los turistas de grupo de control

Interpretación: De un 100% de turistas encuestados, el 36% corresponde a un rango de edad que comprende edades entre 18 y 32, conformando el grupo de jóvenes adultos, un 31% y 19% forman parte del grupo de adultos que van desde edades entre 33 y 47 y 48 y 64 respectivamente; y finalmente un 13% de turistas comprende edades de 65 años en adelante, siendo estos últimos pertenecientes a la categoría de adultos mayores. Es evidente que las visitas a los diferentes establecimientos hoteleros son realizadas por jóvenes adultos.

Nacionalidad

Tabla 46*Nacionalidad de los turistas grupo de control*

	CANTIDAD	N°	%
a	Ecuatoriana	67	34%
b	Estadounidense	64	32%
c	Francesa	22	11%
d	Otra	44	22%
		197	100%

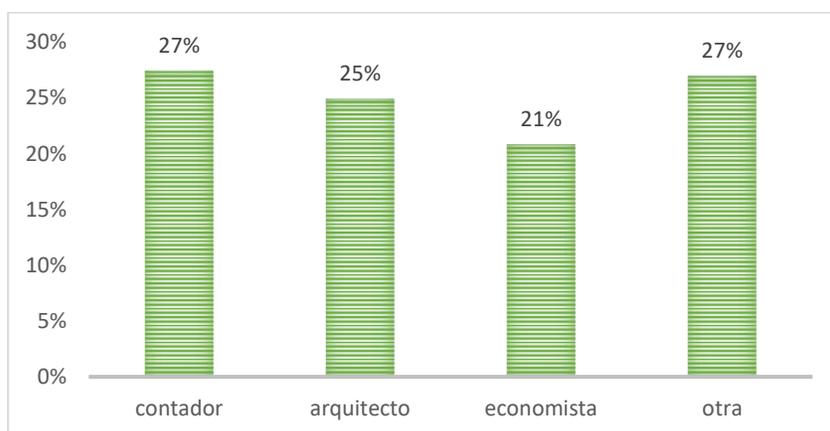
**Figura 32.** Nacionalidad de los turistas grupo de control

Interpretación: de 197 encuestados, un 34% son turistas ecuatorianos, el 32% provienen de Estados Unidos, un 11% de turistas son franceses y finalmente dentro del 22% se encuentran turistas que proceden de países como México, España, Canadá, entre otros; lo cual hace importante destacar que turistas de diversas nacionalidades visitan los establecimientos de alojamiento de Mejía.

Ocupación

Tabla 47*Ocupación de los turistas de grupo de control*

CANTIDAD	N°	%
a contador	54	27%
b arquitecto	49	25%
c economista	41	21%
d Otra	53	27%
	197	100%

**Figura 33.** Ocupación de los turistas de grupo de control

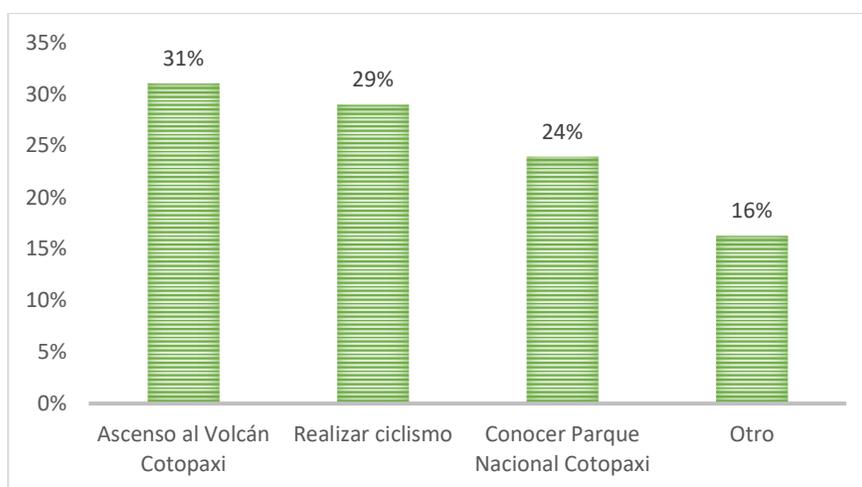
Interpretación: Del total de turistas encuestados, un 27% realizan actividades relacionadas a el ámbito contable, un 25% de huéspedes tienen como profesión la arquitectura, el 21% de turistas se dedican a la rama de economía, mientras que un 27% tienen actividades labores como maestros, chefs, ingenieros, comerciantes, entre otras, que hacen relevancia en el hecho de que el perfil de turista que visita las instalaciones abarca muchas profesiones, no necesariamente relacionadas al ámbito turístico.

Cuestionario a turistas de otros establecimientos certificados

- 1. Mencione el motivo por el cual usted se hospeda en la hostería**

Tabla 48*Motivo de hospedaje grupo control*

CANTIDAD	N°	%
a Ascenso al Volcán Cotopaxi	61	31%
b Realizar ciclismo	57	29%
c Conocer Parque Nacional Cotopaxi	47	24%
d Otro	32	16%
	197	100%

**Figura 34.** Motivo de hospedaje grupo control

Interpretación: De un total de 197 personas encuestadas, el 31% menciona que la razón por la cual visitan los establecimientos hoteleros es para realizar ascenso al Volcán Cotopaxi, un 29% de turistas afirma que el realizar ciclismo se le atribuye el visitar y hospedarse en las hosterías, un 24 % señala que su motivo es conocer el Parque Nacional Cotopaxi y el 16% indica que visitan estos establecimientos por pasar tiempo en familia, por estar en contacto con la naturaleza y pasar momentos amenos entre amigos. Es importante indicar que el Parque Nacional Cotopaxi es la principal atracción para el turista y el motivo por el cual miles de turistas visitan los hospedajes de Mejía.

2. ¿Cuántos días usted se hospedará en la hostería?

Tabla 49

Días de hospedaje grupo de control

CANTIDAD	N°	%
a 1-3 días	159	81%
b 3-5 días	35	18%
c 5-7 días	3	2%
d 7 días en adelante	0	0%
	197	100%

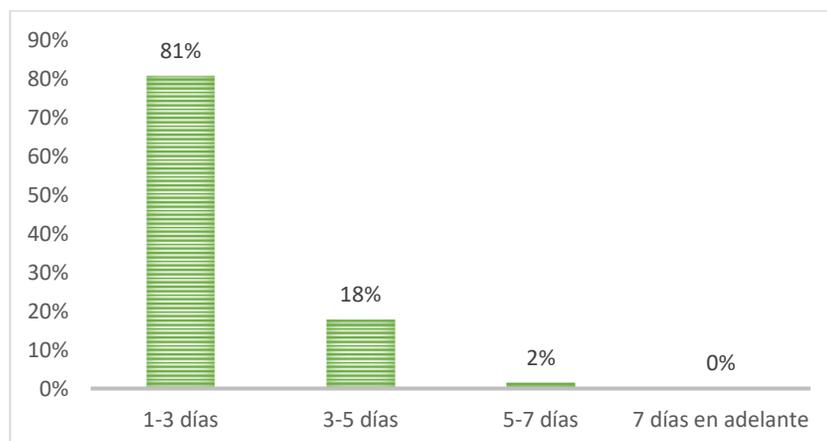


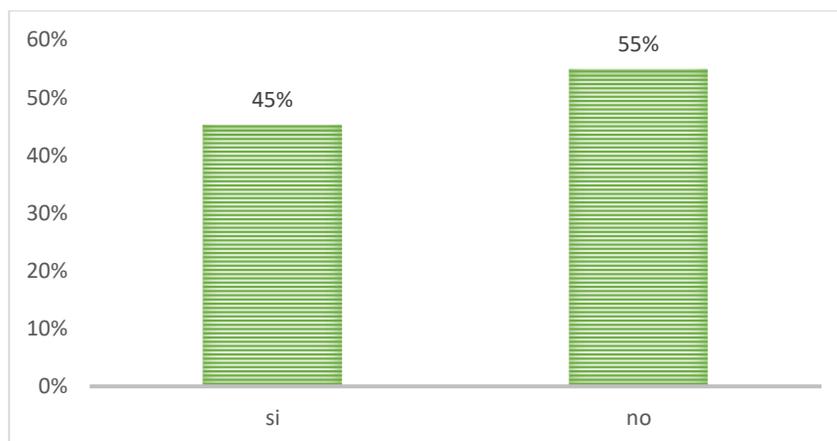
Figura 35. Días de hospedaje grupo de control

Interpretación: De un total de 197 turistas encuestados, el 81% representa a las personas que se hospedan en las hosterías entre 1 a 3 días, el 18 % es el valor que reciben los huéspedes que permanecen en los establecimientos en un lapso de 3 a 5 días, las personas que pernoctan en las hosterías de 5 a 7 días ocupan el 2%, mientras que no existe ni una sola persona que permanezca por más de 7 días. En efecto, se puede mencionar que mayoritariamente las personas se hospedan fines de semana para realizar visitas dentro del Parque Nacional Cotopaxi.

3. ¿Ha observado usted buenas prácticas dentro de las instalaciones de la hostería? Si su respuesta es sí, indique cuales.

Tabla 50*Buenas prácticas dentro de las instalaciones*

CANTIDAD		N°	%
a	Si	89	45%
b	No	108	55%
		197	100%

**Figura 36.** Buenas prácticas dentro de las instalaciones

Interpretación: Del 100% de turistas encuestados, el 55% señala no conocer sobre las buenas prácticas ambientales que realizan las diferentes hosterías en las que se hospedan, mientras que el 45% menciona que, si tienen conocimiento sobre las actividades que realizan dentro del establecimiento, las mismas que están encaminadas a la conservación, cuidado ambiental, y utilización de productos biodegradables en alguno de los casos.

4. ¿Sabe usted si el establecimiento hospedado posee una certificación?

Tabla 51*Establecimiento con certificación*

CANTIDAD		N°	%
a	si	32	16%
b	no	165	84%
		197	100%

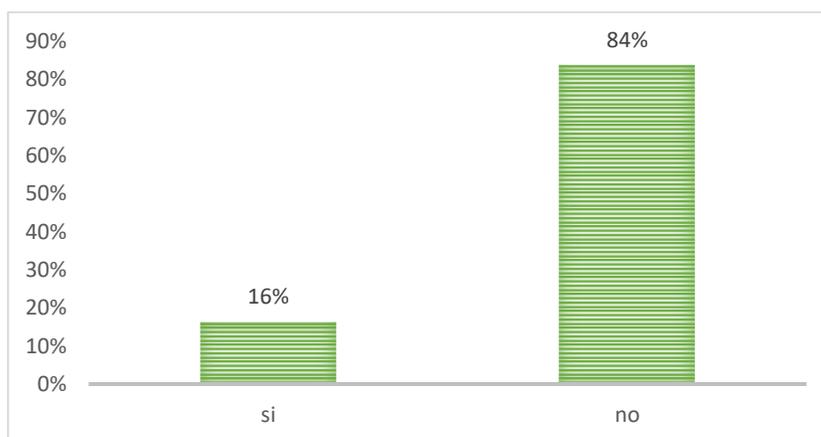


Figura 37. Establecimiento con certificación

Interpretación: Mayoritariamente el 84% de un total de 197 turistas encuestados, menciona no tener conocimiento sobre si el establecimiento de alojamiento posee certificaciones turísticas, no obstante, un 16% de turistas señala saber sobre la existencia de estas, sin embargo, desconocen el nombre de cada certificación. Esto produce preocupación ya que existe un alto porcentaje de turistas que desconocen sobre certificaciones o ecoetiquetas ambientales.

5. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es una certificación de Turismo Sostenible?

Tabla 52

Que es una certificación

	CANTIDAD	N°	%
a	Si	88	45%
b	No	109	55%
		197	100%

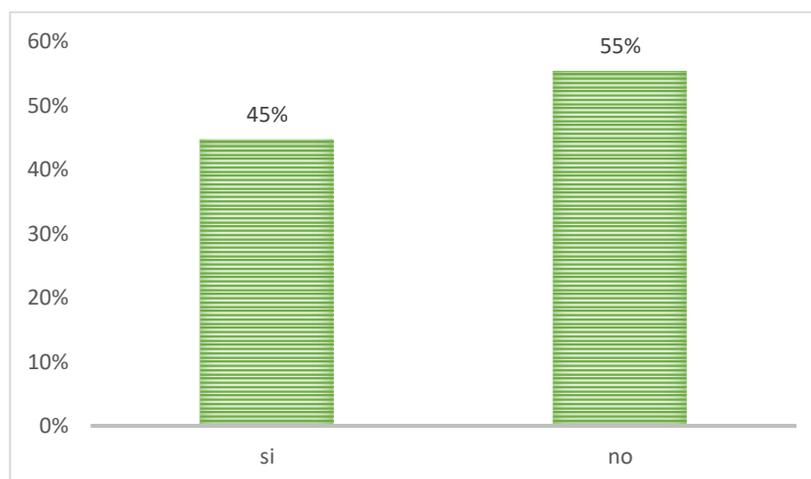


Figura 38. Que es una certificación

Interpretación: de la totalidad de 197 turistas encuestados, un 55% afirma no tener conocimiento sobre lo que es una certificación de turismo sostenible, mientras que un 45% de personas menciona si saber.

6. ¿Cómo se enteró de la existencia de la certificación del establecimiento hotelero?

Tabla 53

Existencia de certificación

CANTIDAD	N°	%
a página web	14	7%
b publicidad	2	1%
c por un amigo(a)	15	8%
d Otros	1	1%
e no contestaron	165	84%
	197	1,00

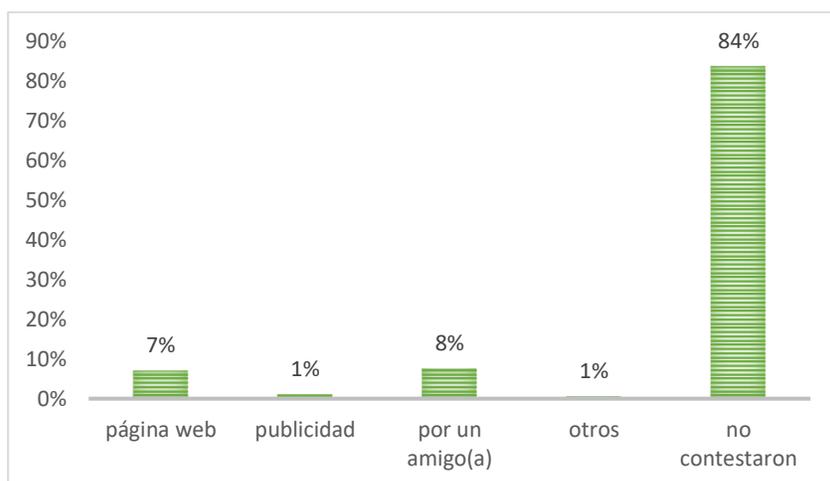


Figura 39. Existencia de certificación

Interpretación: de 197 turistas encuestados, el 84% no contestó la pregunta debido al desconocimiento de las certificaciones existentes dentro de los establecimientos, sin embargo, el 8% de huéspedes que conocen sobre la existencia de las certificaciones mencionan haberse enterado por amigos, el 7% mediante la página web de cada alojamiento, y el 1% debido a la publicidad por redes sociales o el mundo digital.

7. ¿Es importante para usted que un establecimiento de alojamiento cuente con una certificación de buenas prácticas ambientales?

Tabla 54

Establecimiento con certificación de buenas prácticas

	CANTIDAD	N°	%
a	Si	191	97%
b	No	6	3%
		197	100%

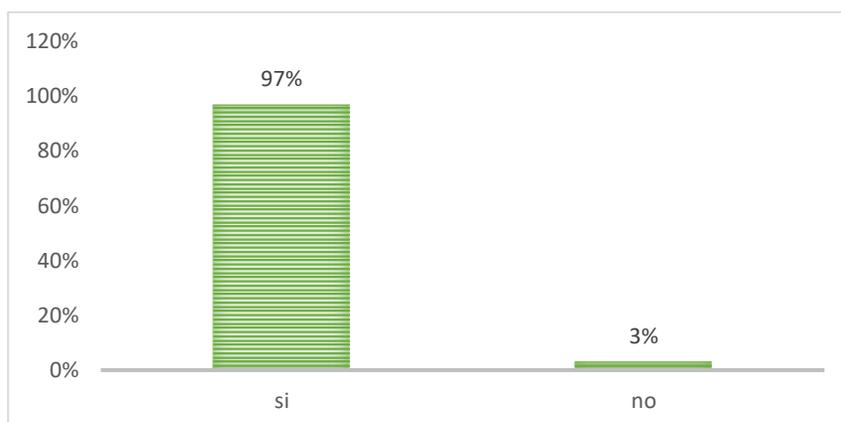


Figura 40. Establecimiento con certificación de buenas prácticas

Interpretación: La gran mayoría de encuestados mencionan que es importante hospedarse en establecimientos certificados que cumplan con estándares ambientales, puesto que ayuda directamente a la conservación del medio ambiente, así como también a la mitigación de impactos ambientales con un 97%, no obstante, existen turistas que no les resulta relevante, siendo el caso de un 3% de huéspedes que manifiestan no ser importante que los establecimientos de alojamiento posean certificaciones ambientales.

8. ¿Cómo parte del desarrollo sostenible que tiene el establecimiento, cuál de los enunciados usted ha podido constatar durante su estadía?

Tabla 55

Prácticas sostenibles

a	Información sobre la política ambiental de la empresa	10	5%
b	Promueven la conservación del medio ambiente y dan buen uso de los recursos naturales	97	49%
c	Tratamiento justo y correcto a los empleados	187	95%
d	Personal capacitado en las diferentes áreas	189	96%
e	Promueven a la participación de los huéspedes en actividades sociales desarrolladas por la comunidad	2	1%
f	Usan productos biodegradables dentro de las instalaciones	45	23%
g	Promueven al reciclaje y reutilización de los desechos	76	39%

CONTINÚA



h	Cuenta con información y señalización sobre las medidas de seguridad y cuidado ambiental	34	17%
i	Cuenta con las medidas respectivas para la seguridad del turista	21	11%
j	cuenta con buzón de sugerencias	167	85%
k	los diferentes servicios y actividades son de calidad	180	91%
l	utilización de fuentes de energía renovable	16	8%
m	innovación y tecnología	54	27%

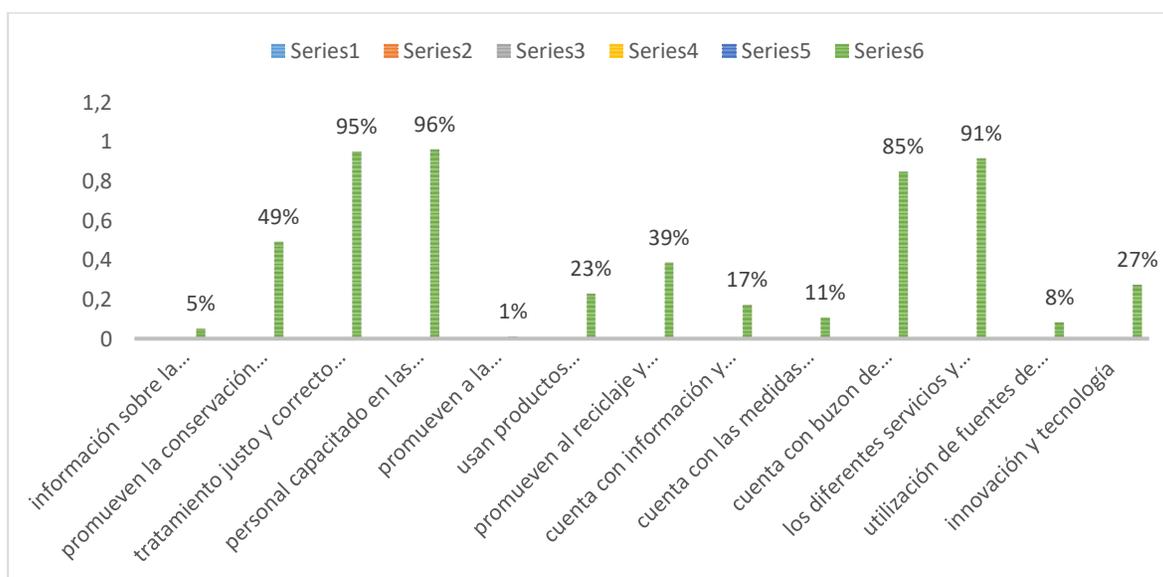


Figura 41. Prácticas sostenibles

Interpretación: Para el total de personas encuestadas, la diferentes hosterías en donde se aplicó el instrumento de investigación no cumple a cabalidad con buenas prácticas ambientales que vayan enfocadas a la mejora de la sostenibilidad, por lo que se puede evidenciar de la siguiente manera: 96% de encuestados señalan que el personal se encuentra perfectamente capacitado; 95% de turistas mencionan ver un trato justo a los trabajadores dentro de las instalaciones, el 91% aluden percibir un buen servicio dentro los alojamientos correspondientes y un 85% manifiesta que han observado buzones de queja. Sin embargo los porcentajes son muy bajos para el resto de ítems, lo cual indica que los establecimientos no poseen buenas prácticas ambientales en su totalidad, siendo así que menos de la mitad (49%) afirma que las hosterías

promueven el cuidado ambiental, un 39% de turistas indica que ha observado sistemas de reciclaje y un 27% e uso de tecnologías que complementan un buen servicio; el 23% del total de la muestra encuestada señala que existe el uso de productos biodegradables dentro de las instalaciones, el 17% de turistas menciona que los establecimientos poseen información y señalización de seguridad, el 11% manifiesta que existe información sobre las medidas de seguridad que se deben tomar en acciones de peligro. Un 8 % de turistas ha observado la utilización de energías renovables, el 5% está enterado sobre la política de la empresa y tan solo el 1% mencionan haber observado participación de huéspedes en las comunidades aledañas.

9. Cree usted que los establecimientos hoteleros del Ecuador deberían optar por una certificación de sostenibilidad.

Tabla 56

Importancia de una certificación

CANTIDAD		Nº	%
a	Si	195	99%
b	No	2	1%
			100%

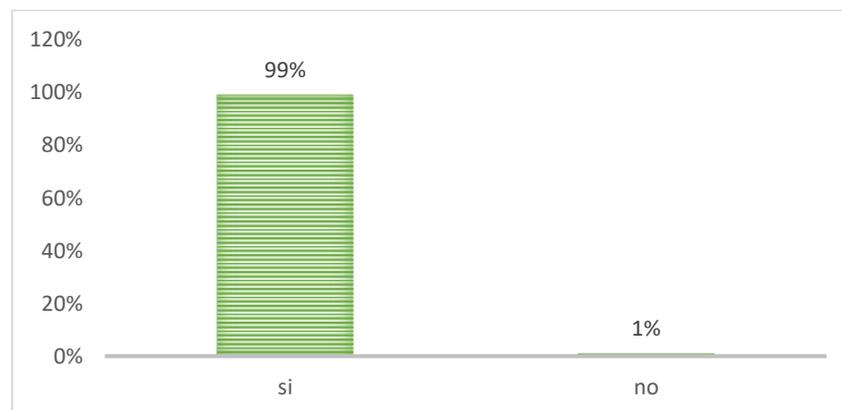


Figura 42. Importancia de una certificación

Interpretación: De un total de 197 huéspedes encuestados, el 99% manifiesta que los establecimientos hoteleros de Ecuador deben optar por acoger certificaciones de turismo sostenible para lograr un mayor cuidado ambiental en zonas vulnerables, y así conservar el planeta. Mientras que una mínima cantidad del 1% afirma que no es importante que los establecimientos apliquen un proceso de certificación, ya que dentro de sus prioridades no está el alojarse en un alojamiento certificado.

Es necesario mencionar que tanto Tambopaxi Lodge y los establecimientos pertenecientes al grupo de control tienen como principal atracción el imponente Cotopaxi, debido a que en su mayoría los turistas de los diferentes alojamientos mencionaron que visitan el lugar a fin de ascender el volcán, realizar trekking, camping, cabalgatas; disfrutar momentos en familia o entre amigos o simplemente poder apreciar el encanto natural que posee el Parque Nacional Cotopaxi.

5.3.5. Fichas de observación estructurada para medición de impactos

Seguido de este proceso se realizó la aplicación de fichas para la medición de impactos, la cual consistió en medir indicadores del programa sobre un conjunto de variables de resultado en unos establecimientos participantes. Las variables de resultado son las variables sobre las cuales se espera que el programa tenga un efecto en el establecimiento beneficiario del programa evaluado. En el presente el objetivo es: “Suministrar parámetros de desempeño social, ambiental y buenas prácticas de manejo a la operación turística”(Smart Voyager, 2018, pg. 4). Es así que los indicadores están enfocados al cumplimiento del objetivo.

Las fichas de medición de impacto se realizaron a los administradores y mediante la observación directa a cada establecimiento tanto del grupo de participante como de control; se aplicó 11 fichas de las cuales cada una tiene un indicador de medición, donde se tuvo los siguientes resultados:

Indicador 1

$$\text{Normativas} = \frac{\text{Normas existentes en el establecimiento}}{\text{Normas establecidas por el programa}} * 100$$

Tabla 57

Indicador de la variable normativas

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Normativas} = \frac{8}{8} * 100$	$\text{Normativas} = \frac{2}{8} * 100$	$\text{Normativas} = \frac{1}{8} * 100$
Normativas = 100 %	Normativas = 25 %	Normativas = 12.5 %

Indicador 2

$$\text{Reglamentación} = \frac{\text{Reglamentos existentes en el establecimiento}}{\text{Reglamentos establecidos por el programa}} * 100$$

Tabla 58

Indicador de la variable Reglamentos

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Reglamentación} = \frac{3}{4} * 100$	$\text{Reglamentación} = \frac{2}{4} * 100$	$\text{Reglamentación} = \frac{2}{4} * 100$
Reglamentación = 75 %	Reglamentación = 50 %	Reglamentación = 50 %

Indicador 3

$$\text{Manuales} = \frac{\text{Manuales existentes en el establecimiento}}{\text{Manuales establecidas por el programa}} * 100$$

Tabla 59*Indicador de la variable Manuales*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Manuales} = \frac{6}{7} * 100$	$\text{Manuales} = \frac{1}{7} * 100$	$\text{Manuales} = \frac{1}{7} * 100$
Manuales = 85.71 %	Manuales = 14.29 %	Manuales = 14.29 %

Indicador 4

$$\text{Estrategias} = \frac{\text{Estrategias existentes en el establecimiento}}{\text{Estrategias establecidas por el programa}} * 100$$

Tabla 60*Indicador de la variable Estrategias*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Estrategias} = \frac{2}{2} * 100$	$\text{Estrategias} = \frac{0}{2} * 100$	$\text{Estrategias} = \frac{0}{2} * 100$
Estrategias = 100 %	Estrategias = 0 %	Estrategias = 0 %

Indicador 5

$$\text{Planes} = \frac{\text{Planes existentes en el establecimiento}}{\text{Planes establecidos por el programa}} * 100$$

Tabla 61*Indicador de la variable Planes*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Planes} = \frac{9}{11} * 100$	$\text{Planes} = \frac{1}{11} * 100$	$\text{Planes} = \frac{1}{11} * 100$

CONTINÚA

Planes = 81.82 %

Planes= 9.09 %

Planes= 9.09 %

Indicador 6

$$\text{Acciones} = \frac{\text{Acciones realizadas en el establecimiento}}{\text{Acciones establecidas por el programa}} * 100$$

Tabla 62*Indicador de la variable Acciones*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Acciones} = \frac{19}{20} * 100$	$\text{Acciones} = \frac{5}{20} * 100$	$\text{Acciones} = \frac{2}{20} * 100$
Acciones = 95 %	Acciones = 25 %	Acciones = 10 %

Indicador 7

$$\text{Programas} = \frac{\text{Programas realizados en el establecimiento}}{\text{Programas establecidos por el programa}} * 100$$

Tabla 63*Indicador de la variable Programas*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$\text{Programas} = \frac{6}{8} * 100$	$\text{Programas} = \frac{1}{8} * 100$	$\text{Programas} = \frac{0}{8} * 100$
Programas = 75 %	Programas = 12.5 %	Programas = 0 %

Indicador 8

$$\text{Campañas} = \frac{\text{Campañas existentes en el establecimiento}}{\text{Campañas establecidas por el programa}} * 100$$

Tabla 64*Indicador de la variable Campañas*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$Campañas = \frac{1}{1} * 100$	$Campañas = \frac{0}{1} * 100$	$Campañas = \frac{0}{1} * 100$
Campañas = 100 %	Campañas = 0 %	Campañas = 0 %

Indicador 9

$$Políticas = \frac{Políticas\ existentes\ en\ el\ establecimiento}{Políticas\ establecidas\ por\ el\ programa} * 100$$

Tabla 65*Indicador de la variable Políticas*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$Políticas = \frac{6}{7} * 100$	$Políticas = \frac{2}{7} * 100$	$Políticas = \frac{2}{7} * 100$
Políticas = 85.71 %	Políticas = 28.57 %	Políticas = 28.57 %

Indicador 10

$$Inventarios = \frac{Inventarios\ existentes\ en\ el\ establecimiento}{Inventarios\ establecidas\ por\ el\ programa} * 100$$

Tabla 66*Indicador de la variable Inventarios*

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Merceditas	Hostería La estación del tren
$Inventarios = \frac{1}{1} * 100$	$Inventarios = \frac{0}{1} * 100$	$Inventarios = \frac{0}{1} * 100$
Inventarios = 100 %	Inventarios = 0 %	Inventarios = 0 %

Indicador 11

$$Capacitaciones = \frac{Capacitaciones\ existentes\ en\ el\ establecimiento}{Capacitaciones\ establecidas\ por\ el\ programa} * 100$$

Tabla 67
Indicador de la variable Capacitaciones

Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Mercedesitas	Hostería La estación del tren
$Capacitaciones = \frac{1}{1} * 100$	$Capacitaciones = \frac{0}{1} * 100$	$Capacitaciones = \frac{0}{1} * 100$
Capacitaciones = 100 %	Capacitaciones = 0 %	Capacitaciones = 0 %

El problema de evaluación de impacto consiste básicamente en establecer la diferencia entre la variable de resultado del grupo de participante en el programa y la variable de resultado del grupo de control en ausencia del programa. Dicha diferencia es lo que se conoce como efecto del programa. Cabe resaltar que la guía de evaluación de impacto afirma que; “el impacto de un programa se refiere a un momento dado en el tiempo y, por lo tanto, no es equivalente a comparar el mismo individuo en dos momentos distintos del tiempo (antes y después de la intervención)”.

A continuación, se presenta la tabla de evaluación general de todas las variables; se muestra la información para los dos grupos y el respectivo cálculo del promedio directamente en porcentaje; de tal forma determinar el impacto ocasionado por el programa analizado, en la presente investigación.

Tabla 68
Compendio general de Indicadores

Impacto		
Grupo de Participantes	Grupo de control	
Hostería Tambopaxi	Hostería Rancho Mercedesitas	Hostería La estación
100	25	12.5
75	50	50
85.71	14.29	14.29
100	0	0
81.82	9.09	9.09
95	25	10

CONTINÚA



	75	12.5	0
	100	0	0
	85.71	28.57	28.57
	100	0	0
	100	0	0
SUMA	998.24	164.45	124.45
PROMEDIO	90.75%	14.95%	11.31%

$$\% \text{IMPACTO} = 90.75 - \frac{(14.95 + 11.31)}{2} = 77.62 \%$$

Interpretación: De un total de 11 indicadores aplicados en el grupo de participantes se tiene un total de 998.24% el mismo que según la media aritmética tuvo un resultado del 90.75% al cual se le resta el porcentaje resultante de grupo de control dividido para el número de instituciones analizadas en este caso fueron 2 establecimientos que no contaban con el programa de certificación; el resultante de todo este proceso fue 77,62% siendo este el porcentaje de impacto entre un establecimiento certificado y un no certificado. Llegando a la conclusión que es un impacto positivo.

El impacto de un establecimiento certificado por Smart Voyager es del 90,75% contra un 14,95% y 11,31 de la Hostería Rancho Merceditas y Hostería La Estación respectivamente, quienes conforman el grupo de control, resulta evidente notar que Tambopaxi Logde, siendo el alojamiento beneficiado por el programa Smart Voyager Tierra supera en todos los aspectos a los establecimientos en ausencia del programa.

5.4. Resultados de la evaluación de impactos

Entendiendo que un impacto es el efecto producido por un acontecimiento específico, se menciona que la medición de impacto está basada en un análisis contrafactual, es decir, en la comparación entre los resultados efectivamente observados en presencia de un programa y los que habrían sido observados en su ausencia. Mide la relación causa-efecto entre una intervención y un resultado.

Dentro de lo mencionado en la presente, se utilizó dos enfoques: cuantitativo y cualitativo manipulados de manera combinada. Permitiendo verificar la relación de causalidad existente entre la acción del programa y los efectos que este genera, posterior identificar la variedad de impactos experimentados en lo social, ambiental y buenas prácticas de manejo; variables proporcionadas de los objetivos del programa analizado. Finalmente, se establece los distintos impactos hallados después de corroborar que debido a las acciones del programa se alcanzaron diversos cambios; estos pueden estar enfocados a los turistas, establecimientos y comunidades. Por otra parte el enfoque cualitativo permite identificar eventos que conllevan a un resultado específico a través de un estudio de casos.

5.4.1. Relación de causalidad

El objetivo de la relación de causalidad es, estimar el efecto causal de una intervención en un resultado. Permite conocer los cambios producto del programa que se analiza mediante sus beneficiarios: comunidad, establecimiento y turistas. Es así que, posterior a la aplicación de cada instrumento de recolección de información y con la obtención de los respectivos resultados se

procede a realizar un cuadro comparativo, en donde se expresa los resultantes de cada test, de tal forma se pueda identificar los efectos del programa y seguidamente describir la causa inicial que conlleva al logro de dichos efectos.

Tabla 69

Cuadro comparativo positivo de test aplicados

Resultado del impacto positivo: 77,62%					
Beneficiarios					
Test 1 Turistas			Test 2 Comunidad	Test 3 Establecimiento	
Observar buenas prácticas ambientales en las instalaciones	96%		Conoce sobre las buenas prácticas ambientales que se desarrollan en la hostería.	100%	El motivo para participar en el programa de certificación Smart Voyager Tierra: cuidado y preservación del ambiente, primera hostería certificada y obtener beneficios del programa
Es importante que un establecimiento cuente con certificación	98%		Cree que se ha producido cambios en las costumbres y tradiciones a raíz que la hostería adopto prácticas sostenibles.	88%	Dentro de los beneficios se encuentra el incremento de turistas nacionales y extranjeros en un porcentaje de más del 50% después de la obtención de la certificación
Promueven la conservación del medio ambiente y dan buen uso de los recursos naturales	94%		La participación de la comunidad en el turismo desarrollado en la hostería es de dar el servicio de cabalgatas	63%	El aumento de ingresos también ha superado más del 50% en cuanto a su crecimiento económico
Personal capacitado en las diferentes áreas.	94%		Es beneficioso para las comunidades que un establecimiento propicie buenas prácticas ambientales.	100%	La certificación ha permitido la fidelización del cliente ya que hemos tenido el retorno de los mismos turistas más de tres veces al año a nuestras instalaciones
Uso de productos biodegradables dentro de las instalaciones	98%		Realiza buenas prácticas ambientales desde su puesto de trabajo	100%	El mejoramiento de la imagen de la empresa a nivel cantonal, provincial, nacional e internacional en un nivel alto.
Promueven el reciclaje y reutilización de los desechos	97%		La gestión ambiental de la hostería ha generado concientización sobre el cuidado y protección del ecosistema, mediante la observación de buenas prácticas dentro de la misma.	88%	Se ha mejorado en el manejo de las TIC'S, Uso de energías renovables, Utilización de materiales biodegradables,
Cuenta con información y señalización sobre las medidas de seguridad y cuidado ambiental	85%		Las actividades que realiza para la protección y conservación ambiental dentro de la comunidad, es no botar basura en el ambiente.	50%	Seguridad para todos los individuos involucrados, Manejo integrado de desechos y control de emisiones; se podría decir que en un nivel alto.

CONTINÚA



Cuenta con las medidas respectivas para la seguridad del turista	86%	Los acercamientos para nuevos nichos de mercados que la hostería realiza es a través de las redes sociales, por la recomendación de un cliente y por el convenio con agencias de viajes nacionales.
Brinda servicios y actividades de calidad	98%	La obtención de una certificación si crea competitividad entre establecimientos, debido a que los turistas en la actualidad están buscando establecimientos certificados donde reciban productos de calidad y con el respectivo cuidado ambiental.
Son innovadores y existe tecnología	98%	Se ha podido evidenciar la minimización de los impactos que nuestros establecimientos causan al ambiente y a través de estas certificaciones uno se educa para dar el respectivo cuidado entre otras prácticas amigables.
Cree que los establecimientos deberían optar por certificaciones de sostenibilidad	100%	la obtención de una certificación enfocada a la sostenibilidad ayuda mucho al cuidado ambiental y a la preservación de recursos valiosos que otros países ya lo están perdiendo; y siendo Ecuador un país tan diverso y lleno de vida creo que debemos optar por las diferentes formas para su cuidado y comenzar a tener buenas prácticas.

El presente cuadro describe cada ítem con mayor porcentaje que reflejan efectos positivos después de la aplicación del programa Smart Voyager Tierra, con los cuales se busca identificar las posibles causas a los efectos hallados. Es importante indicar que dentro del vigente Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas se menciona lo siguiente:

Art. 4.- regulación.- previo al otorgamiento de la autorización para construir o remodelar cualquier estructura, edificación, facilidad, establecimiento o embarcación destinados a fines turísticos en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE, el interesado deberá cumplir con la normativa turística y ambiental vigente, así como también con las prescripciones

contenidas en el plan de manejo del área protegida en la que se pretenda ejercer la actividad, atendiendo el grado de riesgo ambiental que suponga la construcción o remodelación.

Es así como, se obtiene que la causa principal para que el establecimiento hotelero adopte prácticas sostenibles, se debe en primera instancia el estar ubicado dentro del Parque Nacional Cotopaxi, lo cual exige regirse a normativas y reglamentos para la preservación ambiental, conservación de la biodiversidad y mitigación de daños ambientales. Por consiguiente, la administración de la hostería aplica al Programa Smart Voyager, cuyo programa posee rigurosos estándares que cumplen con los requerimientos ambientales necesarios.

En segundo lugar, la administración de Tambopaxi pensó en el hecho de ser el primer establecimiento hotelero con una etiqueta ambiental a nivel cantonal, lo cual realzaría su imagen, ingresos económicos, y aumentaría en un gran porcentaje la visita de turistas, puesto que ya desde algún tiempo atrás, el motivo de elección de un alojamiento para un viajero se basa en que éste, sea amigable al medio ambiente. Actualmente la tendencia se mantiene, siendo así que gran parte de turistas tienen como prioridad alojarse en establecimientos certificados y que aporten de alguna manera a la conservación ambiental. Por otra parte se tiene los resultados del impacto negativo de lo cual se lo puede observar a continuación:

Tabla 70

Cuadro comparativo negativo de test aplicados

Impacto negativo : 22,38%				
Beneficiarios				
Test 1 Turistas		Test 2 Comunidad		Test 3 Establecimiento
No conocen que la hostería posee una certificación	85%	Las personas que brindan el servicio de cabalgatas no cuentan con contrato laboral.	75%	La hostería cuenta con 8 trabajadores que trabajan por rotación semanal. Por lo cual las capacitaciones solo han sido anuales y

CONTINÚA



				muy pocas.
Falta de información sobre las políticas ambientales de la empresa	73%	La comunidad no se ha beneficiado de los flujos turísticos generados por la estancia en la hostería.	88%	La comunidad más cercana a Tambopaxi Lodge es Santa Ana del Pedregal y Loreto del Pedregal, para las cuales se ha tenido acciones ocasionales.
No promueven la participación de los huéspedes en actividades sociales desarrolladas por la comunidad.	94%	La administración de la hostería no tiene como prioridad el beneficio de la comunidad.	63%	
No utiliza fuentes de energía renovables	87%			

El impacto negativo es minoritario, y se debe básicamente al incumplimiento de estándares de beneficio social; los resultados de la investigación señalan que la comunidad no ha sido favorecida totalmente por el programa Smart Voyager Tierra, la causa de debe al descuido y poca preocupación de la administración de Tambopaxi Lodge, puesto que piensan que el bienestar de la comunidad no es importante y de ninguna manera contribuye al establecimiento.

El desinterés de la hostería por difundir la política ambiental que se maneja dentro de las instalaciones, así como también el dar a conocer efectivamente las certificaciones que posee el establecimiento a los turistas, genera impacto negativo en la investigación, la causa es que una vez aplicado el programa de certificación, descuidaron evidentemente algunos aspectos importantes e ignoraron los beneficios que obtendrían al difundir de mejor manera todo la operación ambiental que se maneja dentro de la hostería.

5.4.2. Variedad de impactos

Para la identificación de la variedad de impactos se tomó variables pertenecientes al objetivo del programa analizado los cuales son: parámetros de desempeño social, ambiental y buenas

prácticas de manejo. Con el cual se busca interpretar si el programa alcanzó el objetivo expuesto por la normativa y en qué nivel.

Tabla 71
Variedad de impactos

Desempeño social	Desempeño ambiental	Buenas prácticas de manejo
El plan turístico se basa en los beneficios de las localidades aledañas.	Realizan monitoreo y evaluaciones frecuentes de los impactos generados por la operación turista.	La empresa realiza controles rigurosos de fugas de aire y de gas
El establecimiento de alojamiento posee un plan socio ambiental con objetivos, metas, responsables y cada una de las actividades que se deberán hacer para una mejora.	Implementación de estrategias para la protección de la flora y fauna en donde se desarrolla la actividad turística.	La empresa cumple con requisitos de seguridad, salubridad, orden y limpieza, para salvaguardar la integridad del personal y de los clientes dentro del establecimiento.
Existe comunicación entre la empresa y los organismos de la comunidad en caso de alguna emergencia	Estrategia socio ambiental que da lugar a un plan de acción.	Los sistemas de aire acondicionado y refrigeración no deben contener gases que afecten la capa de ozono.
La empresa participa en programas de búsqueda de problemas socio ambientales.	La empresa posee un sistema de señalización de prohibición de actividades naturales, que no afecten el paisaje.	Existen espacios específicos destinados a cada área del establecimiento hotelero, las mismas que cuenten con las características necesarias y temperaturas óptimas para su funcionamiento adecuado.
Existe apoyo a programas de entrenamiento personal en el ámbito hotelero	La empresa posee un manual de procedimientos, dirigido a disminuir los impactos ambientales negativos que produce la actividad turística.	La maquinaria se debe mantener encendida siempre y cuando se la esté utilizando, además se prohíbe estrictamente fumar dentro de las instalaciones.
	Gestión integral de desechos y buenas prácticas ambientales.	Toda la maquinaria destinada a la operación turística cumple estrictamente con las especificaciones de mantenimiento del fabricante.
	Las emisiones generadas por las actividades turísticas son reguladas por un plan de control.	La empresa dispone de números telefónicos de emergencia y equipo completo de primeros auxilios en caso de algún suceso.
	En el caso de que se realicen fogatas, estas deben ser en lugares seguros y apropiados	Los trabajadores poseen seguro de vida, así como los implementos de seguridad adecuados para el cumplimiento de sus actividades.
	Contribuye a la conservación del medio ambiente concientizando a los turistas.	La infraestructura y actividades que se llevan a cabo en el establecimiento, no ponen en riesgo la integridad humana de los trabajadores, por lo cual se rigen a estrictas especificaciones de seguridad.
	Realiza reuniones periódicas con los empleados, orientadas a la	La empresa posee manuales como herramientas de control e información

CONTINÚA



sostenibilidad turística	ordenada y sistemática.
Realiza sembríos de especies nativas en espacios libres, para su preservación.	La empresa posee material informativo del sitio y rotulación bilingüe en caso de emergencia.
Los empleados están siempre informados de la política ambiental y los respectivos cambios técnicos de la organización y sus posibles impactos.	La empresa cumple requisitos de higiene y manipulación de alimentos. Así también conocer los respectivos procesos para su elaboración.
Buscar fuentes alternativas energéticas amigables con el ambiente.	Existe un manual de manipulación e higiene alimentaria.
Los guías deben dar información adecuada para prevenir impactos ambientales.	El establecimiento cuenta con un plan de acción destinado a la planificación, prevención y reducción de impactos.
Siempre se debe realizar una evaluación de impactos ambientales y sociales para implementar nuevas operaciones y procesos en cualquier área de la empresa.	La empresa posee un plan de contingencia y acción como herramienta de planificación, control y gestión de impactos negativos.
El programa de conservación de especies debe fomentar el cuidado a las especies, sin afectar sus condiciones de vida.	Mediante un plan de control se revisa periódicamente el estado de tuberías y desfogues de emisiones de gases.
La empresa posee un programa de educación ambiental, el mismo que es evaluado y monitoreado constantemente.	La empresa cuenta con un plan de monitoreo continuo para las diferentes áreas de trabajo, además posee un plan informativo ante cualquier emergencia.
Existe promoción turística nacional mediante programas.	Existe un mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de la maquinaria utilizada para la actividad turística a través de un plan de monitoreo.
Existe un programa de recolección y separación de basura.	Monitoreo continuo del consumo de productos alimenticios, cosméticos y de limpieza. Disminución del uso de todo tipo de combustibles. No utilizar ni vender productos que afecten al ambiente
La empresa posee un programa sobre la política ambiental del establecimiento y un programa de conservación ambiental dirigido para los clientes.	Utilizar papel reciclado y no emplea productos químicos para el mantenimiento de la madera.
Existe un programa de conservación y formas de conservar.	Practicar la reducción y reutilización de todo lo que se pueda en la empresa.
La empresa realiza campañas de ahorro de recursos, e involucra a los empleados y clientes en estas actividades.	Se debe tener un mecanismo de información, como cartelera sobre los programas de conservación.
Se debe prohibir la introducción de especies, extracción de recursos naturales y uso de instrumentos	La empresa realiza su operación turística bajo los reglamentos de la constitución de la República del Ecuador.



artificiales para atraer animales, a trabajadores y visitantes	
Preferir proveedores que ofrezcan productos que cumplan con características no dañinas al ambiente.	Realizan fumigaciones periódicas con productos amigables, en todas las instalaciones para evitar plagas.
Se efectúa periódicamente un inventario de la flora y fauna de la zona donde se desarrolla la actividad turística.	Los derechos y obligaciones del trabajador se rigen según lo estipulado en el código de trabajo
	Existe un registro y control de entradas y salidas de los huéspedes.
	Existe un transporte disponible siempre para casos de emergencia.
	Se controla que los turistas no ingresen a sitios no autorizados.
	Se aseguran ofrecer servicios de calidad en todas las áreas.
	Existe un cronograma de trabajo para evitar deficiencias.
	Las instalaciones del establecimiento deben ofrecer seguridad al turista.
	Se registran periódicamente sugerencias.

En efecto es evidente, que la hostería certificada cumple mayoritariamente con estándares establecidos dentro del Programa Smart Voyager los cuales hacen referencia a buenas prácticas de manejo, mismas que debido a su cumplimiento han dado paso a la eficacia en los procesos de productos y servicios a turistas, permitiendo así la garantía en la seguridad y calidad ofertada.

Por otro lado, se obtiene el desempeño ambiental, donde el establecimiento certificado cumple rigurosamente con criterios que coadyuvan a la conservación de los espacios naturales, preservación de especies y mitigación de impactos negativos en el ecosistema. Sin embargo, hablando del desempeño social, existe un cierto incumplimiento parcial, debido a que no se ha incluido en su totalidad a las comunidades locales en actividades que permitan el desarrollo y mejora de las localidades aledañas.

Como consecuencia al cumplimiento de lo antes mencionado, la empresa ha obtenido beneficios, como el incremento de turistas e ingresos económicos, pero lo más importante es que gracias a la adopción de buenas prácticas, se ha generado un turismo consciente, involucrando de esta manera a los huéspedes, comunidad, y administración del establecimiento hotelero; llevando a convertir la operación turística en una actividad inmersa en actividades sostenibles.

Lo cual se ve representando en el resultante de 77,62% de impacto positivo; con respecto al cumplimiento de los criterios que engloba las 11 variables, contra un 22,38% de impacto negativo que se genera a raíz del incumplimiento de ciertos estándares sociales que tienen como fin el hacer participe en mayor grado y escala a las comunidades aledañas dentro de las actividades desarrolladas por el alojamiento.

5.4.3. Distintos impactos

Con referencia a los distintos impactos que se ha generado con la aplicación del programa analizado, la guía de evaluación afirma que estos pueden ser externos al programa, impactos que no se tenían previstos pero que de una u otra manera se originaron; estos pueden ser en la sociedad, turistas y establecimientos externos al programa. Dentro de este apartado se explicará los impactos encontrados después del respectivo trabajo de campo y aplicación de instrumentos; donde se ha podido evidenciar los impactos en turistas y establecimientos.

Establecimientos del grupo de control



Figura 43.Establecimientos del grupo de control

Con respecto a este ítem; se ha podido evidenciar un impacto positivo dentro del grupo de control asignado; con similares características al del grupo de participantes y no poseen el programa analizado en la presente. Fueron 11 establecimientos, de los cuales con la respectiva observación in situ se descartaron 9 que ya habían aplicado y alcanzado otro tipo de programa y se trabajó con 2 establecimientos sin ningún tipo de certificación para medir el impacto, los restantes sirvieron para constatar los efectos externos al programa, pero a la vez fueron incentivados por el programa.

En definitiva, según la entrevista realizada al administrador de Tambopaxi, única hostería con el programa analizado “Smart Voyager Tierra”. Declaro que en el año 2002 la hostería alcanzo la certificación y que fue una de las pioneras en el sector en contar con una certificación para el

cuidado ambiental. Además, manifestó que fueron una de las primeras hosterías certificadas dentro del cantón Mejía lo cual ha creado competitividad entre establecimientos y debido a que los turistas en la actualidad buscan establecimientos certificados donde reciban productos de calidad y con el respectivo cuidado ambiental. Es así, que ahora los establecimientos que están a nuestros alrededores ya tienen certificaciones.

Es notable que el programa de una manera indirecta influyo en otros establecimientos para aplicar a una certificación encaminada a la calidad turística como lo es el “Distintivo Q”, en otros casos “Marca Q” los cuales han sido estructurados bajo los parámetros de la Voyager según la fundamentación desarrollada. Es así que, Tambopaxi sirvió de ejemplo para la propagación de las certificaciones. Lo cual es positivo para la investigación realizada.

Turistas que visitaron establecimientos del grupo de control

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento se destaca como un impacto externo al programa, la competitividad que una certificación genera frente a otros establecimientos, siendo esta de cualquier índole, para los turistas en la actualidad es importante apoyar al cuidado y la preservación ambiental; al respaldo de lo mencionado se tiene los siguientes resultados:

- De un total de 197 huéspedes encuestados, el 99% manifiesta que los establecimientos hoteleros de Ecuador deben optar por acoger certificaciones de turismo sostenible para lograr un mayor cuidado ambiental en zonas vulnerables, y así conservar el planeta. Mientras que una mínima cantidad del 1% afirma que no es importante que los

establecimientos apliquen un proceso de certificación, ya que dentro de sus prioridades no está el alojarse en un alojamiento certificado.

- El 97% de encuestados mencionan que es importante hospedarse en establecimientos certificados que cumplan con estándares ambientales, puesto que ayuda directamente a la conservación del medio ambiente, así como también a la mitigación de impactos ambientales, no obstante, existen turistas que no les resulta relevante, siendo el caso de un 3% de huéspedes que manifiestan no ser importante que los establecimientos de alojamiento posean certificaciones ambientales.

Es así como, dentro de los gustos y preferencias de un turista para visitar un establecimiento es que tenga algún tipo de certificación, lo cual es un aspecto positivo a todos los programas de certificación enfocada al cuidado del ambiente y calidad. Una certificación genera competitividad y resalta la imagen frente a otros que no poseen; además aporta al cuidado del medio ambiente y el apoyo a las comunidades aledañas.

Análisis Final

Se concluye que la certificación de sostenibilidad ayuda a un establecimiento a obtener diferentes beneficios tales como: mejora de la imagen, aumento de réditos económicos, aumento de flujos turísticos, ingreso a nuevos nichos de mercado, fidelización de los clientes, personal capacitado, calidad en su servicio y productos, generando competitividad frente a otros establecimientos.

Una vez logrado el sello de sostenibilidad no existe preocupación por parte del establecimiento en mejorar las falencias obtenidas durante el proceso de certificación, así como también mantener las buenas prácticas que permitieron cumplir el porcentaje establecido por la norma.

La hostería Tambopaxi siendo pionera en el ámbito de certificaciones de turismo sostenible, motivo a establecimientos aledaños a mejorar sus prácticas de manejo para alcanzar de la misma forma una certificación igual o con características similares al Programa Smart Voyager Tierra; creando así, un impacto positivo externo al objeto de estudio.

Se recomienda a la hostería Tambopaxi priorizar los impactos negativos encontrados dentro de su operación turística, buscando soluciones a cada uno de ellos, de tal modo se pueda alcanzar el 100% de la certificación.

Es necesario que la administración de Tambopaxi Lodge brinde información a los visitantes sobre las diferentes certificaciones que posee, a través de material publicitario donde también se pueda concientizar sobre las buenas prácticas ambientales que se deben desarrollar para la conservación del ecosistema.

Tambopaxi Lodge debe involucrar en mayor escala a la comunidad local en sus actividades turísticas. Motivar a que los turistas sean partícipes de actividades desarrolladas por la comunidad.

CONCLUSIONES

Después de finalizado el análisis relacionado con la certificación de turismo sostenible y el impacto que este genera en las operaciones de tierra del cantón Mejía se llega a las siguientes conclusiones:

- La industria turística ha dado respuesta a la necesidad mundial del desarrollo sostenible, objetivo ya encaminado por diferentes organismos y gobiernos, lo cual ha dejado precedentes para el continuo trabajo de operadores de turismo a nivel global, esto ha generado un nuevo nicho de mercado; un turista de clase responsable y consiente con el cuidado de los recursos naturales del destino que visita.
- Ecuador en los últimos años ha tenido una presencia de instituciones privadas como públicas, que están trabajando por la sostenibilidad dentro del ámbito turístico, quienes realizan una actividad integrada, creando normativas que encaminen a establecimientos grandes y pequeños a una operación de calidad, seguridad y cuidado ambiental, con lo cual buscan establecer al país como un destino verde.
- Conservación y Desarrollo es una de las instituciones pioneras en el desarrollo de estándares encaminados al desarrollo sostenible dentro del turismo; es así que la norma Smart Voyager Tierra ha servido de base para la instauración de otras normativas más pequeñas, tanto por la misma empresa como de diferentes instituciones públicas.
- La certificación Smart Voyager tierra es una normativa muy completa debido al trabajo conjunto con Rainforest Alliance, certificador pionero a nivel internacional, para su respectiva conformación de criterios y puesta en marcha dentro de nuestro país. Criterios que garantizan la mejora dentro del ámbito sociocultural, ambiental y buenas prácticas de manejo de la operación.
- La aplicación y el logro a la certificación Smart Voyager Tierra, tiene un proceso muy minucioso de auditoria interna, lo cual dificulta la obtención de la misma. Es por ello que no todos los

establecimientos buscan alcanzar esta eco etiqueta y es por ello aplican a diferentes normas con un proceso más sutil como lo es: Distintivo Q, Marca Q, presentes en gran instancia dentro del cantón Mejía.

- De 13 establecimientos con diferentes certificaciones Tambopaxi, es el pionero en cuanto a la ecoetiqueta de sostenibilidad con la normativa del programa Smart Voyager Tierra que ha generado impactos positivos con su
- Smart Voyager Tierra cumple con parámetros para un desarrollo sostenible que busca la triple rentabilidad, basado en estándares correctamente redactados que cumplen con los objetivos de la sostenibilidad dentro de establecimientos hoteleros. Además, esta marca tiene un potencial de expansión internacional debido a su fácil adaptabilidad a otras certificaciones globales como ejemplo TourCert. Lo cual permite integrarnos como protectores de los recursos naturales y cuidar nuestros destinos verdes.
- Finalmente, con la investigación realizada se puede corroborar la hipótesis planteada; debido a que los resultados de la presente comprobaron que es positiva, es decir, todo el proceso llevado a cabo si ayudo a determinar el impacto en las operaciones turísticas de tierra del cantón mejía, es por ello que no se realiza la comprobación por chi-cuadrado, ya que no se la ve necesario para este proyecto.

RECOMENDACIONES

- Las instituciones que apoyan al desarrollo sostenible deberían mostrar más soporte por la promoción y la generación de un programa de motivación y difusión para que los establecimientos hoteleros del Ecuador conozcan sobre los beneficios e impactos que generan el alcanzar una certificación.
- Los establecimientos certificados, deberían seguir en un proceso continuo de mejora, pese a ya estar categorizado como un alojamiento sostenible, ya que en algunos de los casos solo mejoran por la obtención de un sello turístico y cuando lo alcanzan ya no se preocupan por mejorar quizás los puntos que dentro del proceso tuvieron falencias.
- Los establecimientos certificados deben transmitir a los huéspedes la política ambiental que tiene, así como la difusión adecuada de las ecoetiquetas turísticas, puesto que, en muchos de los casos, el turista desconoce sobre las certificaciones de turismo que el establecimiento posee.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acciona. (2017). ¿Qué es la sostenibilidad? | Sostenibilidad para todos. Recuperado 23 de octubre de 2018, de Sostenibilidad para todos website: <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-es-la-sostenibilidad/act-pdot-2015.pdf>.
- (s. f.). Recuperado 12 de junio del 2019 de <http://www.municipiodemejia.gob.ec/documents/ordenanzas/act-pdot-2015.pdf>
- Alfaro Barbosa, J. M., Limón Rodríguez, B., & Martínez Turanzas, G. Á. (2014). *Ambiente y Sustentabilidad: Por una educación ambiental*. Grupo Editorial Patria.
- Balestrini, Miriam. (2006). *Como se elabora un proyecto de investigación* (septima). Recuperado 26 de octubre de 2018, de Proyectos de Investigación. website: <https://drive.google.com/file/d/0B1sTcIvKGVSYT1FFa0JYMXFEejg/view>
- Bembibre, C. (2013, diciembre 19). Sustentable. Recuperado 23 de octubre de 2018, de Definición ABC. website: <https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/sustentable.php>
- Biosphere Tourism. (2015). Carta Mundial de Turismo Sostenible +20. Recuperado 23 de octubre de 2018, de Biosphere Responsible Tourism website: <https://www.biospheretourism.com/es/carta-mundialde-turismo-sostenible-20/25>
- Biosphere Tourism. (2017). 22 beneficios del turismo sostenible. Recuperado 27 de noviembre de 2018, de Biosphere Responsible Tourism website: <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94>
- Blázquez Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social - Benjamín Hernández Blázquez - Google Libros*. Recuperado 27 de noviembre de 2018 de [https://books.google.com.ec/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&lpg=PA127&dq=parte+de+un+conjunto+\(poblaci%C3%B3n\)+met%C3%B3dicamente+seleccionada+que+se+some+te+a+ciertos+contrastes+estad%C3%ADsticos+para+inferir+resultados+sobre+la+totalidad+del+universo+investigado&source=bl&ots=y21nbgufUA&sig=ACfU3U2zHkpP2Qx1ZViwbuTvD1t4grxAEA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizzrqN15_iAhWuhOAKHdSKCz4Q6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q=parte%20de%20un%20conjunto%20\(poblaci%C3%B3n\)%20met%C3%B3dicamente%20seleccionada%20que%20se%20some%20te%20a%20ciertos%20contrastes%20estad%C3%ADsticos%20para%20inferir%20resultados%20sobre%20la%20totalidad%20del%20universo%20investigado&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&lpg=PA127&dq=parte+de+un+conjunto+(poblaci%C3%B3n)+met%C3%B3dicamente+seleccionada+que+se+some+te+a+ciertos+contrastes+estad%C3%ADsticos+para+inferir+resultados+sobre+la+totalidad+del+universo+investigado&source=bl&ots=y21nbgufUA&sig=ACfU3U2zHkpP2Qx1ZViwbuTvD1t4grxAEA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizzrqN15_iAhWuhOAKHdSKCz4Q6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q=parte%20de%20un%20conjunto%20(poblaci%C3%B3n)%20met%C3%B3dicamente%20seleccionada%20que%20se%20some%20te%20a%20ciertos%20contrastes%20estad%C3%ADsticos%20para%20inferir%20resultados%20sobre%20la%20totalidad%20del%20universo%20investigado&f=false)
- brasil_finrep_sp.pdf*. (s. f.). Recuperado de http://sdt.unwto.org/sites/all/files/pdf/brasil_finrep_sp.pdf
- Calvente, A. M. (2007). *El concepto moderno de sustentabilidad*. 7.
- Changoluisa Cumbajin, O. D. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de un centro agroturístico en el barrio Santa Ana del Pedregal, cantón Mejía, provincia de Pichincha*. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2606>

- Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). (2007). Global Sustainable Tourism Council (GSTC) - the international accreditation body for sustainable tourism certification. Recuperado 21 de octubre de 2018, de Global Sustainable Tourism Council (GSTC) website: <https://www.gstcouncil.org/>
- Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). (2017). Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) - El organismo de acreditación Internacional para la certificación en turismo sostenible. Recuperado 12 de diciembre de 2018, de Global Sustainable Tourism Council (GSTC) website: <https://www.gstcouncil.org/?lang=es>
- Conservación y Desarrollo. (2010). *Norma Smart Voyager Tierra Vigente*. Recuperado 21 de octubre de 2018 de http://www.smartvoyager.org/descargas/Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf
- Corporacion de Conservacion y Desarrollo. (2010). *Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf*. Recuperado de http://www.smartvoyager.org/descargas/Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf
- Cyd Certified. (2012). Historia - Cyd Certified. Recuperado 29 de noviembre de 2018, de Cyd Certified website: <http://www.cydcertified.com/index.php/quienes-somos/historia>
- Dankers, C., & Nations, F. and A. O. of the U. (2004). *Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de cultivos comerciales*. Food & Agriculture Org.
- EFE VERDE. (2015). Expertos analizan en Ecuador el papel del turismo sostenible. *EFE Verde*. Recuperado de <https://www.efeverde.com/noticias/ecuador-expertos-analizan-papel-turismo-futuro-sostenible/>
- El Universo. (2015, abril 27). Ecuador ingresó al Consejo Global de Turismo Sostenible. *El Universo*. Recuperado el 14 de mayo del 2019 de <https://www.eluniverso.com/noticias/2015/04/27/nota/4818656/ecuador-ingreso-consejo-global-turismo-sostenible>
- FUNECO Fundacion Ecoturismo Americana. (2016, julio 25). Definición de Turismo Sostenible. Recuperado 20 de octubre de 2018, de Fundación Ecoturismo Argentina website: <http://www.fundacionecoturismo.org/definicion-de-turismo-sostenible/>
- Gallego, C. F., Isern, M. T. I., & Segura, A. M. P. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Edicions Universitat Barcelona.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- González, M., & León. (2010a). *TURISMO SOSTENIBLE Y BIENESTAR SOCIAL: ¿Cómo innovar esta industria global?* Erasmus Ediciones.
- González, M., & León, C. J. (2010b). *TURISMO SOSTENIBLE Y BIENESTAR SOCIAL: ¿Cómo innovar esta industria global?* Erasmus Ediciones.
- Green Globe. (2018). Green Globe Certification. Recuperado 28 de noviembre de 2018, de Green Globe website: <https://greenglobe.com/green-globe-certification/>

- Guia Canton Mejia. (s. f.). Recuperado 18 de diciembre de 2018, de calameo.com website: <https://www.calameo.com/read/005213016ba710fcdadaf>
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoria de la investigación científica* (cuarta). Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/152789750/Libro-Final>
- Hosteltur. (2018). La Comisión Europea, en apoyo del turismo | Economía. Recuperado 27 de noviembre de 2018, de Hosteltur: Toda la información de turismo website: https://www.hosteltur.com/115600_comision-europea-apoyo-turismo.html
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. Venezuela: El Nacional.
- International Labour Office, & CINTERFOR (Organization). (2013). *Aportes al debate sobre objetos de aprendizaje para el desarrollo de competencias laborales*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Justribo, A. A., & Zaragoza, B. D. (2015). *¿Qué narices es esto de la sostenibilidad?: Descubriendo nuevas oportunidades de negocio para el gran consumo*. Profit Editorial.
- Lucio, X. M. P. (2005). *ISO 14001: Un sistema de gestión medioambiental*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Luna, E. (2011). *Pautas para la elaboración de Estudios de Caso*. Recuperado 22 de abril de 2019, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GqUbWMrwUgkJ:https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Pautas-para-la-elaboraci%25C3%25B3n-de-estudios-de-caso.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec> website:
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado*. Pearson Educación.
- Martel, P. J., & Vegas, F. J. D. (1996). *Probabilidad y estadística matemática: Aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: Una perspectiva general metodológica*. CIS.
- Mejía invita a disfrutar de los atractivos que ofrece un valle rodeado por volcanes – Ministerio de Turismo. (s. f.). Recuperado 29 de abril de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/mejia-invita-a-disfrutar-de-los-atractivos-que-ofrece-un-valle-rodeado-por-volcanes/>
- Ministerio de Turismo. (2015). Marca Q busca mejorar la calidad de la industria turística del país –. Recuperado 16 de diciembre de 2018, de Ministerio de Turismo website: <https://www.turismo.gob.ec/marca-q-busca-mejorar-la-calidad-de-la-industria-turistica-del-pais/>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2017). Ecuador vuelve a ser reconocido turísticamente a nivel mundial – Ministerio de Turismo. Recuperado 21 de octubre de 2018, de Ministerio de Turismo website: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-vuelve-a-ser-reconocido-turisticamente-a-nivel-mundial/>
- Naciones Unidas. (2015, septiembre 25). La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Recuperado 23 de octubre de 2018, de Desarrollo Sostenible

- website: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa.
- Nebel, B. J., & Wright, R. T. (1999). *Ciencias ambientales: Ecología y desarrollo sostenible*. Pearson Educación.
- OMT. (2017). Acerca de la OMT | Organización Mundial del Turismo OMT. Recuperado 27 de noviembre de 2018, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt&strip=1&vwsrsc=0>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). Organización Internacional de Normalización. Recuperado 12 de diciembre de 2018, de ISO website: <http://www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/home/about-us.html>
- Organización Mundial del Turismo - OMT. (2005). Definición | Sustainable Development of Tourism. Recuperado 23 de octubre de 2018, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- PNUMA. (2014). El PNUMA lanza su iniciativa Pasaporte Verde para reducir los impactos ambientales de la Copa Mundial de 2014 en Brasil. Recuperado 27 de noviembre de 2018, de UN Environment website: <http://www.unenvironment.org/es/news-and-stories/reportajes/el-pnuma-lanza-su-iniciativa-pasaporte-verde-para-reducir-los-impactos>
- Quesada Castro, R., Fontana Coto, Y., Sánchez Sáenz, A., & Fonseca Ramírez, C. (2011). *GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS SOSTENIBLES*. Costa Rica: EUNED.
- Quito-turismo. (2014). Calidad Turística. Recuperado 12 de diciembre de 2018, de Quito-turismo website: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible*. Recuperado el 23 de mayo del 2019 de https://www.rainforestalliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Rainforest Alliance. (2018). Rainforest Alliance - Cyd Certified. Recuperado 3 de diciembre de 2018, de Rainforest Alliance website: <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>
- Reyes Avila, B., Herrero, D., & Perez, G. (2002). *Turismo sostenible*. IEPALA Editorial.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Romero Rodriguez, L. del C. (2006). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. México, D. F: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Sardo, D. E. (2011). *LA TRIPLE FRONTERA ENTRE ARGENTINA, BRASIL Y PARAGUAY. ¿UNA MACRO REGIÓN BASADA EN EL CONCEPTO DE REGIONALISMO ABIERTO?* Lulu.com.
- Smart Voyager. (2018). Smart Voyager – Smart Voyager. Recuperado 3 de diciembre de 2018, de <http://wordpress.smartvoyager.org/wp/>

- Torres, C. A. B. (2006a). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Torres, C. A. B. (2006b). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- TourCert Andina en Perú. (2016, julio 1). Recuperado 30 de noviembre de 2018, de Kmccero website: <http://kmccero.pe/tourcert-andina-en-peru/T-UTC-00122.pdf>. (s. f.). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2586/1/T-UTC-00122.pdf>
- UNESCO. (2012, marzo 20). El tema del patrimonio mundial y el turismo sostenible en la etapa de Miami de la misión de la Directora General en los Estados Unidos | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado 27 de noviembre de 2018, de http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view/news/el_tema_del_patrimonio_mundial_y_el_turismo_sostenible_en_l/
- Union Europea. (2017, marzo 23). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos : Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Recuperado de ec.europa.eu/DocsRoom/documents/21749/attachments/1/translations/es/.../native
- Universia. (2016). Diferencias entre el desarrollo sostenible y el sustentable. Recuperado 23 de octubre de 2018, de [Universia.net website: http://noticias.universia.net.mx/cultura/noticia/2016/02/09/1136185/diferencias-desarrollo-sostenible-sustentable.html](http://noticias.universia.net.mx/cultura/noticia/2016/02/09/1136185/diferencias-desarrollo-sostenible-sustentable.html)
- UNWTO. (2018a). Medición creíble del turismo sostenible para mejorar la toma de decisiones | Comunicación. Recuperado 27 de noviembre de 2018, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://media.unwto.org/es/press-release/2018-03-02/medicion-creible-del-turismo-sostenible-para-mejorar-la-toma-de-decisiones&strip=1&vwsrc=0>
- UNWTO. (2018b). Medición creíble del turismo sostenible para mejorar la toma de decisiones | Comunicación. Recuperado 23 de enero de 2019, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-03-02/medicion-creible-del-turismo-sostenible-para-mejorar-la-toma-de-decisiones>
- Vilches, A., Perez, G., Toscano, J. C., & Macias, O. (2014). La transición a la Sostenibilidad. En *OEI*. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=1>

ANEXOS



ESPE
 UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
 INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
 COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las señoritas **BRIONES MENDOZA
 EVELYN JAZMIN Y CHISAGUANO TAIPE GINA RUTH.**

En la ciudad de Latacunga, a los 19 días del mes de septiembre del 2019.


 Ing. Aldrin Acosta
 DIRECTOR DE PROYECTO


 Ing. Carlos Albán
 DIRECTOR DE CARRERA


 Ing. Freddy Jaramillo
 SECRETARIO ACADÉMICO

Aprobado por: