



**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**

**“ANÁLISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU IMPACTO EN  
LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE TIERRA, DEL CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA  
DE PICHINCHA ”**

**AUTORAS:**

**Evelyn Jazmin, Briones Mendoza.  
Gina Ruth, Chisaguano Taipe.**

**ING. ACOSTA FERNANDÉZ, ALDRIN GEOVANY  
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**



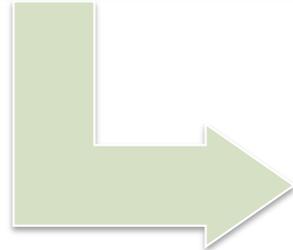


# ESPE

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
CAMINO A LA EXCELENCIA

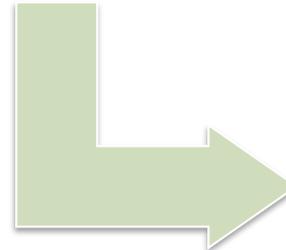
**ANÁLISIS DE LA CERTIFICACIÓN DE  
TURISMO SOSTENIBLE Y SU IMPACTO  
EN LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE  
TIERRA, DEL CANTÓN MEJÍA,  
PROVINCIA DE PICHINCHA**

• Tema



Impactos  
ambientales

• Problema



Buenas prácticas  
ambientales

• Importancia



Certificaciones de  
turismo  
sostenible



## V1. Certificación de Turismo Sostenible

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

## V2. Operaciones de Tierra

- 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.



# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL

## Fundamentos de Autores:

- ❑ (Vilches et al., 2014)
- ❑ (Bembibre, 2013).
- ❑ (Calvente, 2007)
- ❑ (Quesada Castro et al., 2011)
- ❑ (Sardo, 2011,p.175)
- ❑ Solís (como se citó en Quesada, Fontana, Sánchez, & Fonseca, 2011,p.12).
- ❑ (Dankers & Nations, 2004,p.7)

## Preceptos de Organizaciones:

- ❑ Organización Mundial del Turismo (OMT)
- ❑ Consejo Global de turismo Sostenible (GSTC)
- ❑ Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente (NUMAD)
- ❑ Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- ❑ Organización de la Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO)



## Desarrollo Sostenible

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.

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**.

## Certificación

Proceso **voluntario** por el cual un Organismo de Certificación, **entrega un documento** escrito que **asegura** que un producto, proceso, sistema o **servicio cumple** con ciertos requisitos especificados en determinada **norma**.

un **documento** escrito que asegura que un **servicio turístico cumple** con ciertos **parámetros** sociales, económicos y medioambientales determinados en una **norma**.



# Análisis



## Certificaciones existentes



Operaciones Turísticas de Agua



Operaciones Turísticas de Aire



Operaciones Turísticas de Tierra

Normas de Calidad y Normas de BPT

## Internacionales:



Presentes en Ecuador

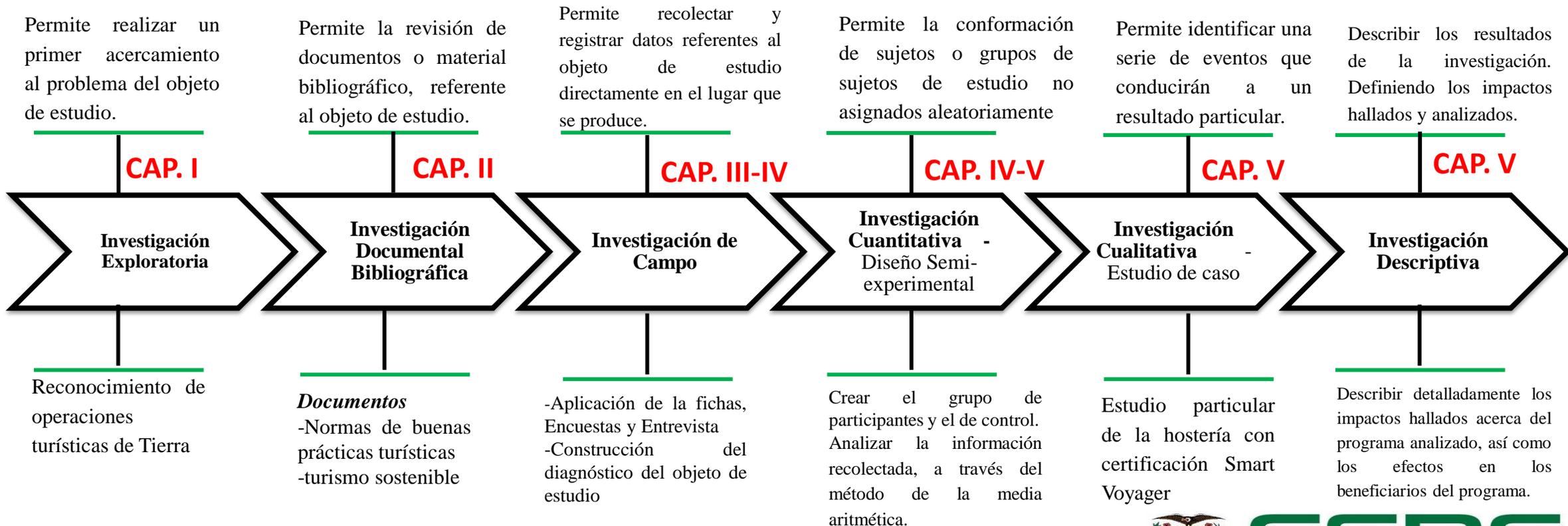


## Nacionales:



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA



# DIAGNÓSTICO DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DEL CANTON MEJÍA

Nº	Área protegida	Extensión dentro del cantón (km2)	Estado de conservación
1	Reserva Ecológica los Illinizas	249,58	Alta y media
2	Refugio de Vida Silvestre Pasochoa	6,28	Media
3	Parque Nacional Cotopaxi	129,26	Alta y media
4	Área de recreación el Boliche	1,42	Alta y media
5	Reserva Bombolí	2,04	Alta y media
6	Bosque Protector Toachi-Pilatón	250,42	Alta y media
7	Bosque Protector Sub Cuenca Río Toachi-Pilatón	318,17	Alta y media
8	Bosque Protector Umbría	17,27	Alta y media

Zonas de protección Ambiental



Reserva Ecológica  
**Los Illinizas**



Refugio de Vida Silvestre  
**Pasochoa**



Parque Nacional  
**Cotopaxi**

Formación vegetal	Superficie (ha)	Porcentaje %
Bosque húmedo medianamente alterado	5.021,67	8,20
Bosque húmedo muy alterado	1.334,58	2,18
Bosque húmedo poco alterado	36.055,12	58,89
Matorral húmedo medianamente alterado	1.734,74	2,83
Matorral húmedo muy alterado	4.020,19	6,57
Matorral húmedo poco alterado	63,18	0,10
Paramo arbustivo medianamente alterado	97,76	0,16
Paramo arbustivo muy alterado	381,95	0,62
Paramo herbáceo medianamente alterado	9.944,05	16,24
Paramo herbáceo muy alterado	224,93	0,37
Paramo herbáceo poco alterado	1.787,61	2,92
Vegetación herbácea húmeda poco alterada	435,00	0,71
Vegetación herbácea húmeda muy alterada	121,10	0,20
	61.221,891	100



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”.



# ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS EN MEJÍA



- 1942**: Son estándares globales, administrado por la Organización Internacional de Normalización ubicada en Suiza.
- 1987**: Pionera en la certificación de Turismo sostenible, con 30 años formando alianzas. Apoyo a la creación de RCTSA y del CGTS. Administrado por Rainforest con sede en New York.
- 1994**: Administrado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) con sede en Estados Unidos.
- 1998**: Creado por Conservación y Desarrollo con el apoyo de Rainforest, ubicado en Ecuador. Además es miembro fundador de la RCTSA.
- 2004**: Organismo regulado por TourCert ubicada en Alemania y ya tiene extensiones en Europa y América Latina.
- 2008**: Consejo Global de turismo Sostenible (CGTS) Es un ente acreditador y certificador creado por RAINFOREST ALLIANCE - OMT - PNUMA en Estados Unidos.
- 2011**: "Distintivo Q" es administrado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino QUITO-TURISMO. Además, fueron creadas bajo los estándares de Smart Voyager.
- 2012**: Administrado por Conservación y Desarrollo Certified S.A. Trabaja en alianza con Rainforest a nivel internacional. Con sede en Ecuador.
- 2015**: El Ministerio de Turismo Ecuador implementa la etapa piloto del sistema de gestión de calidad "Marca Q" que aún no se finaliza.

CGTS: Consejo Global de Turismo Sostenible  
 RCTSA: Red de certificación de Turismo Sostenible

# ANÁLISIS DE RESULTADOS

## IMPACTO DE LAS CERTIFICACIONES

## RESULTADOS

Operaciones Turísticas de Tierra del cantón Mejía



1 establecimiento



2 establecimiento



2 establecimiento



1 establecimiento



11 establecimiento



8 establecimiento

29 Establecimientos

13 Establecimientos certificados

Operan bajo normas de calidad y BPT



Características

DE LOS PROGRAMAS

Datos



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# ANÁLISIS



**166**  
**Crterios**

## SMART VOYAGER

Desempeño social <b>8</b> <b>crterios</b>	Desempeño ambiental <b>61</b> <b>crterios</b>	Buenas prácticas de manejo <b>97</b> <b>crterios</b>
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

- INTEGRA + CRITERIOS+ IMPACTO
- BASADAS EN LA VOYAGER
- CONJUGA EN EL IMPACTO INTERNACIONAL

## SMART VOYAGER EXPRESS

**116**  
**Crterios**

Desempeño social <b>7</b> <b>crterios</b>	Desempeño ambiental <b>26</b> <b>crterios</b>	Buenas prácticas de manejo <b>83</b> <b>crterios</b>
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

## DISTINTIVO Q

**94**  
**Crterios**

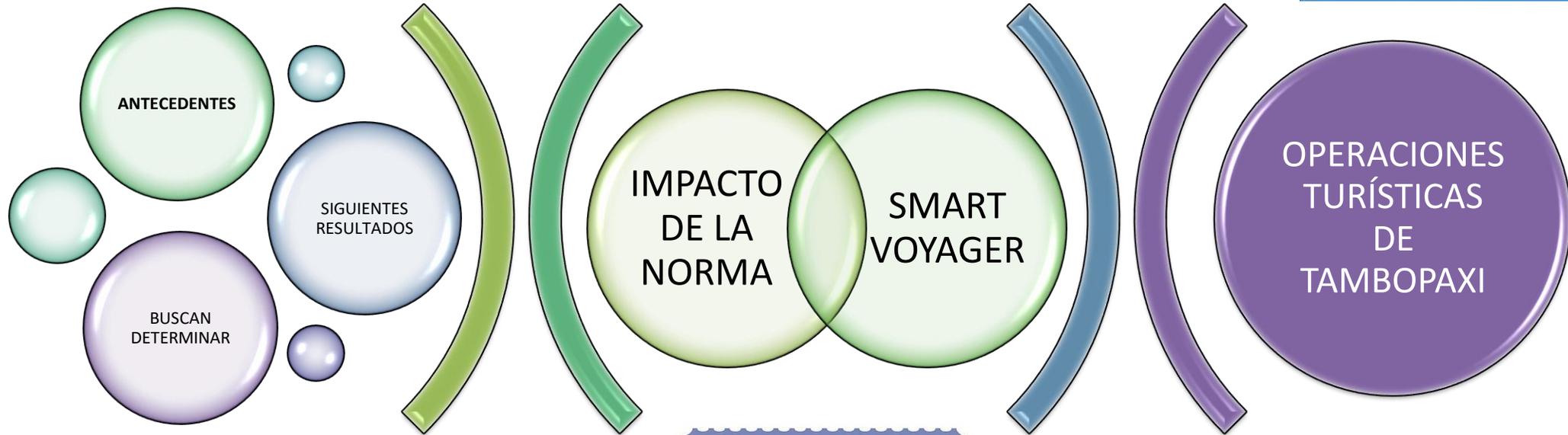
Desempeño social <b>3</b> <b>crterios</b>	Desempeño ambiental <b>30</b> <b>crterios</b>	Buenas prácticas de manejo <b>61</b> <b>crterios</b>
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

## MARCA Q

**115**  
**Crterios**

Desempeño social <b>1</b> <b>crterios</b>	Desempeño ambiental <b>23</b> <b>crterios</b>	Buenas prácticas de manejo <b>91</b> <b>crterios</b>
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------





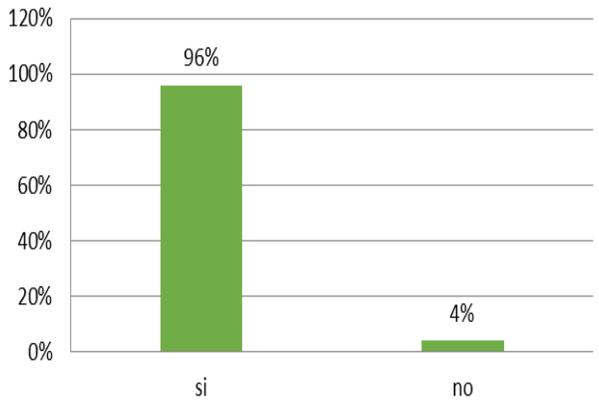
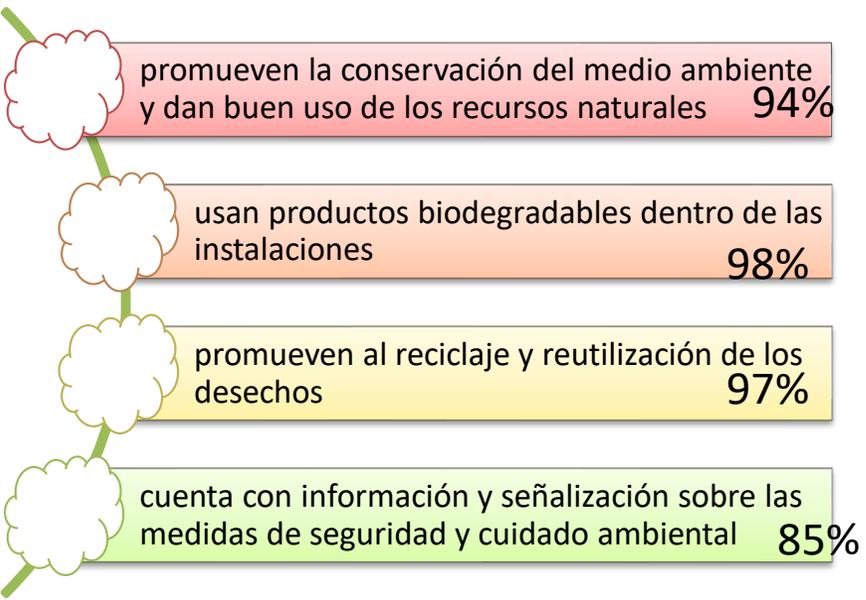
SMART VOYAGER™  
CERTIFIED

UNICO  
ESTABLECIMIENTO

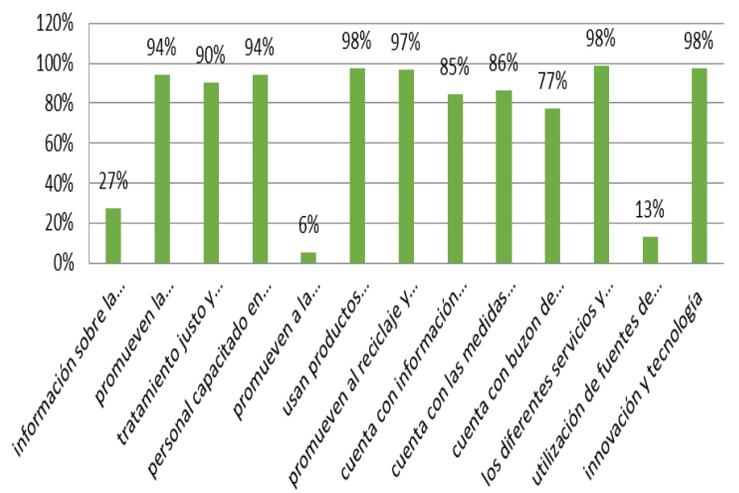


**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# IMPACTO QUE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE TAMBOPAXI PRODUCE EN EL AMBIENTE



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



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

- cumple rigurosamente con criterios
- contribuyen a la conservación
- espacios naturales, preservación de especies y
- mitigación de impactos negativos en el ecosistema

Nota: estos resultados son fruto de las encuestas y entrevistas in situ durante el tiempo de la investigación y que se encuentran tabulados en el cap.5 y pág.103



# IMPACTO QUE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE TAMBOPAXI PRODUCE EN LA EMPRESA

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

- El incremento de turistas nacionales y extranjeros en un porcentaje de más del 50% después

- Aumento de ingresos también ha superado más del 50% en cuanto a su crecimiento económico

- Permitido la fidelización del cliente ya que hemos tenido el retorno de los mismos turistas más de tres veces al año

- Mejoramiento de la imagen de la empresa a nivel cantonal, provincial, nacional e internacional.

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

si crea competitividad entre establecimientos

los turistas en la actualidad están buscando establecimientos certificados

reciban productos de calidad y con el respectivo cuidado ambiental

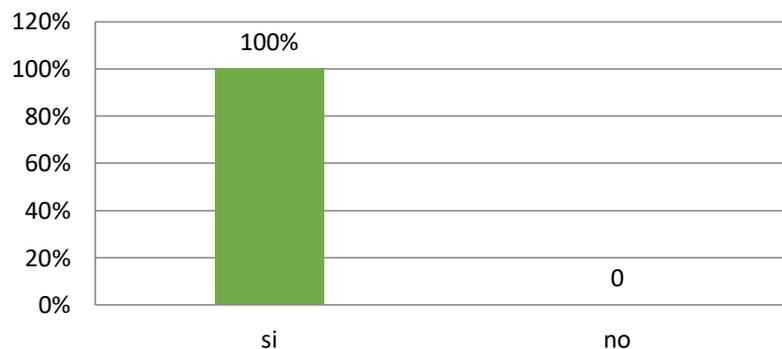
Nota: estos resultados son fruto de las encuestas y entrevistas in situ durante el tiempo de la investigación y que se encuentran tabulados en el cap.5 y pág.118



# IMPACTO QUE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS DE TAMBOPAXI PRODUCE EN LA COMUNIDAD

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

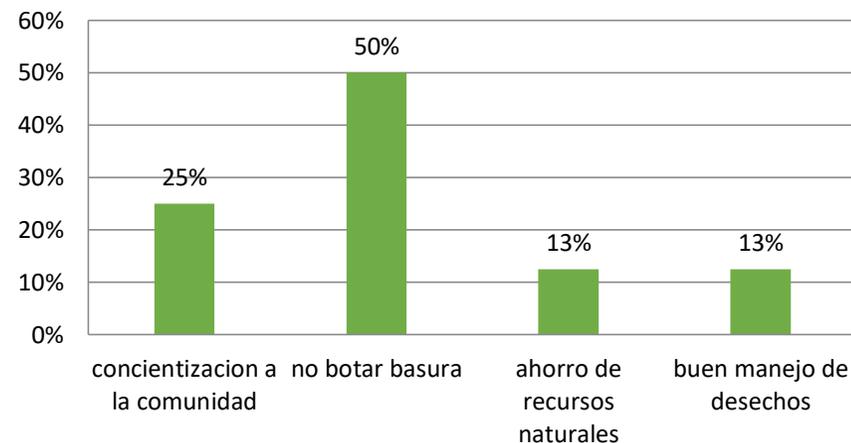
	VARIABLES	N°	%
<b>A</b>	Si	8	100%
<b>B</b>	No	0	0
		8	100%



mitigar alteraciones en el ecosistema y conservar el planeta

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

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

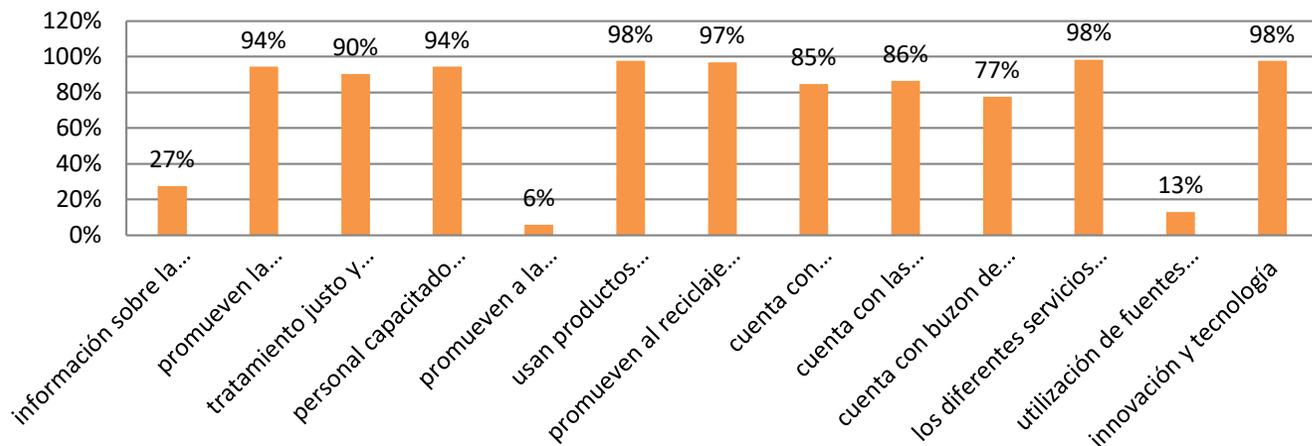


Conciencia ambiental en la comunidad

Nota: estos resultados son fruto de las encuestas y entrevistas in situ durante el tiempo de la investigación y que se encuentran tabulados en el cap. y pág.



# EL IMPACTO DE LAS OTRAS NORMAS, DE LAS OPERACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS CON ESTA CERTIFICACIÓN



Smart Voyager

servicio de calidad

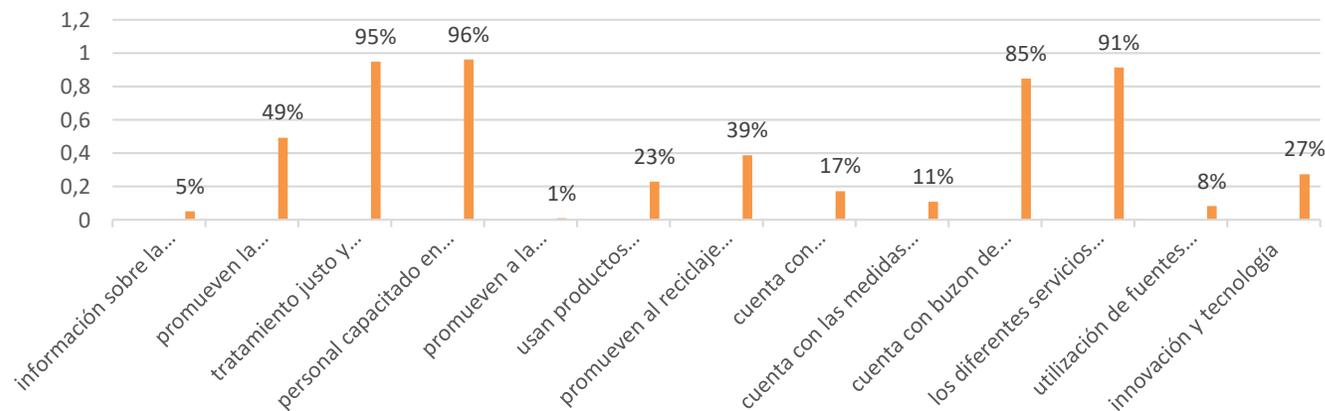
uso de productos biodegradables

cuidado y ahorro del agua

sistemas de reciclaje

96%

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



Otras Certificaciones

Conservación y cuidado ambiental

Uso de productos biodegradables

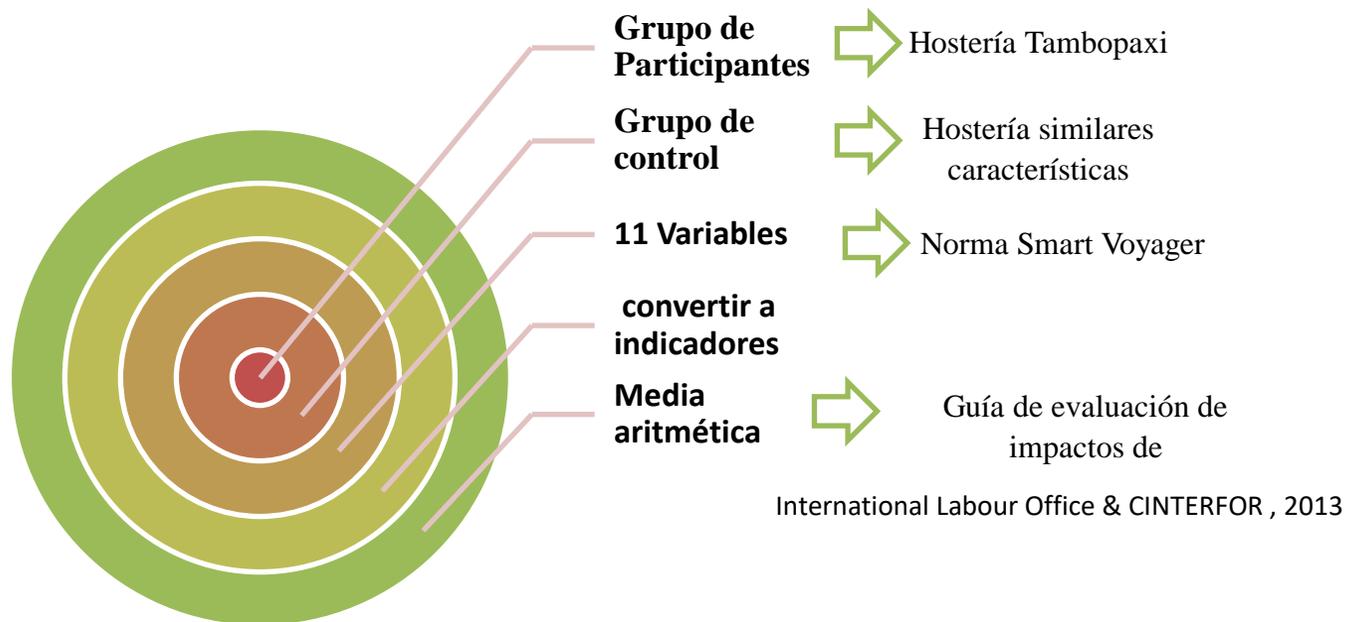
45%

Nota: estos resultados son fruto de las encuestas y entrevistas in situ durante el tiempo de la investigación y que se encuentran tabulados en el cap. y pág.



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# ANÁLISIS COMPARATIVO DE ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS Y SIN CERTIFICACIONES



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

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	
75	12.5	0	
100	0	0	
85.71	28.57	28.57	
100	0	0	
100	0	0	
<b>SUMA</b>	998.24	164.45	124.45
<b>PROMEDIO</b>	<b>90.75%</b>	<b>14.95%</b>	<b>11.31%</b>

$$\% \text{ IMPACTO} = 90.75 - 13,13 = 77.62 \%$$

Nota: estos resultados son fruto de las encuestas y entrevistas in situ durante el tiempo de la investigación y que se encuentran tabulados en el cap.5 y pág.140



# 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 como, 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 auditoría interna, lo cual dificulta la obtención de esta. 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 dentro del cantón Mejía, Tambopaxi es el pionero en cuanto a la ecoetiqueta de cuidado ambiental que ha generado impactos positivos con el cumplimiento de sus parámetros, ya que al estar dentro de una área protegida el programa 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 los 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.



# RECOMENDACIONES

- Las instituciones que apoyan al desarrollo sostenible deberían mostrar más apoyo 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 al cuando lo obtienen 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.

