



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y 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: SOSTENIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS  
DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA DEL  
CENTRO HISTÓRICO DE QUITO**

**AUTORES: LARREA FERNÁNDEZ, LEONARDO EFRÉN**

**REGALADO TOVAR, MAGALY ESTEFANÍA**

**DIRECTOR: MSC. PAVÓN PATIÑO, MARIANA CECILIA**

**SANGOLQUÍ**

**2018**

## CERTIFICADO TUTOR



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

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

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "SOSTENIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO" fue realizado por el Larrea Fernández, Leonardo Efrén y Regalado Tovar, Magaly Estefanía 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 Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

**Sangolquí, a 12 de noviembre del 2018**

**Mgst. Mariana Cecilia Pavón Patiño**  
CC. 1710344894



## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



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

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

### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Larrea Fernández, Leonardo Efrén** y **Regalado Tovar, Magaly Estefanía**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"SOSTENIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO"** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

**Sangolquí, a 12 de noviembre del 2018**

**Leonardo Efrén Larrea Fernández**  
CC. 1715474290

**Magaly Estefanía Regalado Tovar**  
CC. 1723335657

## AUTORIZACIÓN



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

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

## AUTORIZACIÓN

*Nosotros, **Larrea Fernández, Leonardo Efrén y Regalado Tovar, Magaly Estefanía,** autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **"SOSTENIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO"** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.*

**Sangolquí, a 12 de noviembre del 2018**

**Leonardo Efrén Larrea Fernández**  
CC. 1715474290

**Magaly Estefanía Regalado Tovar**  
CC. 1723335657

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación es el fruto de un sueño compartido por varias personas que de diversas maneras han aportado para que esto sea realidad.

A mi familia, quienes me han compartido su ánimo y su alegría en los momentos en que las cosas se ponían complicadas.

A mis amigos, que me llenaban de vida y me enseñaban que cada día se aprende algo bueno.

A esa persona especial, que nunca dejó de darme palabras de aliento para seguir adelante.

A mis profesores, quienes compartieron sus conocimientos, su amistad y me retaban a dar lo mejor de mí.

A mis ángeles, que ya no están físicamente conmigo pero que siempre los llevo en mi corazón.

**Leonardo Larrea**

Este trabajo está dedicado a mis padres quienes son las personas más importantes en mi vida, que siempre me han apoyado y motivado para que cumpla todos mis sueños. También está dedicado a mi mejor amigo que me apoyó en esta etapa tan importante y que con cada palabra de aliento hizo que siga adelante.

**Magaly Regalado**

## **AGRADECIMIENTO**

En el camino a conseguir los sueños, nadie está exento de tropiezos y rutas alternas para llegar al anhelado momento en que con fuerza se abraza los frutos del sacrificio.

Al empezar esta maravillosa experiencia llamada turismo, muchas eran mis expectativas y temores, y desde el principio siempre me sentí acompañado y motivado para seguir adelante.

Quiero hacer público mi agradecimiento a quien a lo largo de toda mi vida me ha acompañado y ha hecho posible que las metas sean más alcanzables, y que mi ánimo no decaiga, ha sido la fuente de mi fortaleza y mi espíritu de superación, me ha inculcado valores y motivación para dar cada día un paso en firme hacia la meta, que hoy se cristaliza en este trabajo de titulación.

Quiero agradecerle a mi padre, Luis Larrea, quien ha sido mi ejemplo y mi aliado en este camino.

**Leonardo Larrea**

Agradezco a Diosito por ser quien guía mi camino y quien me ha ayudado a cumplir todos mis sueños. A mi papi Moisés y mi mami Ani que siempre me han apoyado en todo, son los mejores padres del mundo quienes me han inculcado excelentes valores y gracias a ellos soy una profesional. A mis hermanos Daniel, Gabriel; a mi cuñada Mariela y a mi sobrino Matías por ser quien alegra mi vida. A mi mejor amigo por motivarme día a día le agradezco por la paciencia y el cariño que me brinda. A mis amigos de la Universidad y a mi compañero de trabajo Leo que juntos logramos nuestro objetivo.

Agradezco a mi Tutora de Proyecto Msc. Mariana Pavón y a los docentes Ing. Byron Avilés, Ing. Ricardo González Bueno, Ing. Carlos Novoa y la Ing. Eloísa Acosta por todo el apoyo brindado en esta etapa de mi vida.

**Magaly Regalado**

## ÍNDICE

CARATULA	
CERTIFICADO TUTOR .....	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
CAPÍTULO 1 .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Importancia del proyecto.....	2
1.2.1 Justificación.....	2
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Implicaciones teóricas y prácticas del estudio .....	4
1.4.1 Aplicación de las teorías de soporte dentro de la certificación Smart Voyager Express	4

CAPÍTULO II .....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Teorías de soporte .....	8
2.1.1 Teoría de desarrollo sostenible.....	8
2.1.2 Teoría de stakeholders.....	12
2.1.3 Teoría de la legitimidad.....	13
2.2 Marco referencial .....	15
2.2.1 Dimensión lineamientos estratégicos .....	16
2.2.2 Dimensión protección y conservación ambiental.....	18
2.2.3 Dimensión seguridad.....	23
2.2.4 Dimensión desarrollo socioeconómico .....	26
2.2.5 Dimensión de calidad. ....	28
2.3 Zonas Especiales Turísticas.....	30
2.4 Marco conceptual .....	34
2.5 Marco contextual o situacional.....	41
2.5.1 Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio.....	41
2.5.2 Delimitación temporal.....	41
CAPÍTULO III .....	42
MARCO METODOLÓGICO .....	42



3.1 Enfoque de la Investigación .....	42
3.2 Tipología de la investigación .....	42
3.2.1 Por su finalidad.....	42
3.2.2 Por las fuentes de información .....	42
3.2.3 Por las unidades de análisis .....	43
3.2.4 Por el control de las variables.....	43
3.2.5 Por el alcance.....	43
3.3 Instrumentos de recolección de información.....	43
3.3.1 Bibliográfica.....	44
3.3.2 Entrevista.....	44
3.3.3 Encuesta .....	44
3.4 Procedimientos para recolección y análisis de datos.....	48
3.5 Cobertura de las unidades de análisis.....	49
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>51</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1 Sostenibilidad de Ecuador .....	51
4.2 Certificaciones de Sostenibilidad y Calidad.....	52
4.3 Información Hoteles .....	55
4.3.1 Características generales de los hoteles.....	56

4.3.2 Características generales de los encuestados .....	57
4.4 Resultados .....	57
4.4.1 Resultados generales de la encuesta .....	57
4.4.2 Resultados por dimensiones .....	58
4.4.2.1 Lineamientos estratégicos .....	58
4.4.2.2 Protección y Conservación Ambiental .....	61
4.4.2.3 Seguridad .....	64
4.4.2.4 Desarrollo Socioeconómico .....	67
4.4.2.5 Calidad del Servicio .....	70
4.4.2.6 Resumen por dimensiones .....	75
4.4.3 Resultados por Criterios e Indicadores .....	76
CAPÍTULO V .....	108
PROPUESTA .....	108
5.1 Introducción .....	108
5.2 Objetivo de la Propuesta .....	108
5.3 Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad .....	109
5.3.1 Antecedentes .....	109
5.3.2 Justificación de la propuesta .....	122
5.3.3 Objeto y Alcance .....	123

5.3.4 Objetivo del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad .....	123
5.3.5 Estructura del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad.....	124
5.3.6 Evaluación del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad .....	133
5.3.7 Beneficios del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad .....	133
5.3.8 Legislación utilizada.....	134
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>135</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>135</b>
6.1 Conclusiones .....	135
6.2 Recomendaciones.....	138
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>142</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Delimitación de las Zonas Especiales Turísticas “Mariscal” y “Centro Histórico”</i> ....	31
<b>Tabla 2.</b> <i>Índices de sostenibilidad</i> .....	51
<b>Tabla 3.</b> <i>Certificaciones de sostenibilidad existentes</i> .....	52
<b>Tabla 4.</b> <i>Certificaciones de calidad existentes</i> .....	54
<b>Tabla 5.</b> <i>Listado hoteles con marca Q – ZET Centro Histórico – Año 2018</i> .....	55
<b>Tabla 6.</b> <i>Características hoteles encuestados - Zonas Especial Turística Centro Histórico</i> .....	56
<b>Tabla 7.</b> <i>Características encuestado</i> .....	57
<b>Tabla 8.</b> <i>Puntuación dimensión Lineamientos Estratégicos</i> .....	59
<b>Tabla 9.</b> <i>Puntuación dimensión Protección y Conservación Ambiental</i> .....	61
<b>Tabla 10.</b> <i>Puntuación dimensión Seguridad</i> .....	64
<b>Tabla 11.</b> <i>Puntuación dimensión Desarrollo Socioeconómico</i> .....	67
<b>Tabla 12.</b> <i>Puntuación dimensión Calidad del Servicio</i> .....	70
<b>Tabla 13.</b> <i>Puntuación ponderada dimensiones</i> .....	75
<b>Tabla 14.</b> <i>Cantidad de criterios e indicadores por dimensión</i> .....	76
<b>Tabla 15.</b> <i>Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Lineamientos Estratégicos</i> ....	78
<b>Tabla 16.</b> <i>Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Lineamientos Estratégicos</i> .....	79
<b>Tabla 17.</b> <i>Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Protección y Conservación Ambiental</i> .....	82
<b>Tabla 18.</b> <i>Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Protección y Conservación Ambiental</i> .....	86
<b>Tabla 19.</b> <i>Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Seguridad</i> .....	88

<b>Tabla 20.</b> <i>Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Seguridad.....</i>	90
<b>Tabla 21.</b> <i>Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Desarrollo Socioeconómico .</i>	93
<b>Tabla 22.</b> <i>Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Socioeconómico.....</i>	94
<b>Tabla 23.</b> <i>Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Calidad del Servicio .....</i>	97
<b>Tabla 24.</b> <i>Resumen indicadores relevantes y menos relevantes – dimensión Calidad del Servicio .....</i>	102
<b>Tabla 25.</b> <i>Resumen de criterios e indicadores con porcentaje de relevancia .....</i>	105
<b>Tabla 26.</b> <i>Resumen de indicadores por dimensión.....</i>	107
<b>Tabla 27.</b> <i>Certificaciones de turismo sostenible – cuadro comparativo.....</i>	112
<b>Tabla 28.</b> <i>Certificaciones de turismo sostenible – dimensiones por certificación.....</i>	113
<b>Tabla 29.</b> <i>Certificaciones de turismo sostenible – Número de indicadores por dimensión.....</i>	114
<b>Tabla 30.</b> <i>Certificaciones de turismo sostenible – cuadro descriptivo .....</i>	115
<b>Tabla 31.</b> <i>Detalle del conjunto de indicadores de sostenibilidad .....</i>	125
<b>Tabla 32.</b> <i>Detalle de criterios e indicadores por dimensión .....</i>	126
<b>Tabla 33.</b> <i>Detalle dimensión gestión empresarial.....</i>	127
<b>Tabla 34.</b> <i>Detalle dimensión económico - social.....</i>	128
<b>Tabla 35.</b> <i>Detalle dimensión patrimonial.....</i>	130
<b>Tabla 36.</b> <i>Detalle dimensión ambiental.....</i>	131
<b>Tabla 37.</b> <i>Puntaje de cumplimiento .....</i>	133

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i><b>Figura 1.</b></i> Mapa de uso del suelo La Mariscal .....	32
<i><b>Figura 2.</b></i> Estructura del espacio turístico ZET Centro Histórico .....	33
<i><b>Figura 3.</b></i> Formato de entrevista .....	45
<i><b>Figura 4.</b></i> Formato de encuesta .....	47
<i><b>Figura 5.</b></i> Detalle de preguntas por relevancia.....	58
<i><b>Figura 6.</b></i> Puntuación dimensión Lineamientos Estratégicos .....	60
<i><b>Figura 7.</b></i> Puntuación dimensión Protección y Conservación Ambiental.....	63
<i><b>Figura 8.</b></i> Puntuación dimensión Seguridad .....	66
<i><b>Figura 9.</b></i> Puntuación dimensión Desarrollo Socioeconómico .....	69
<i><b>Figura 10.</b></i> Puntuación dimensión Calidad del Servicio .....	74
<i><b>Figura 11.</b></i> Puntuación ponderada dimensiones.....	75
<i><b>Figura 12.</b></i> Dimensión, criterios e indicadores - Lineamientos Estratégicos.....	79
<i><b>Figura 13.</b></i> Análisis de criterios relevantes dimensión Lineamientos Estratégicos .....	80
<i><b>Figura 14.</b></i> Análisis de indicadores relevantes dimensión Lineamientos Estratégicos.....	80
<i><b>Figura 15.</b></i> Dimensión, criterios e indicadores - Protección y Conservación Ambiental .....	85
<i><b>Figura 16.</b></i> Análisis de criterios relevantes dimensión Protección y Conservación Ambiental.....	86
<i><b>Figura 17.</b></i> Análisis de indicadores relevantes dimensión Protección y Conservación Ambiental.....	87
<i><b>Figura 18.</b></i> Dimensión, criterios e indicadores - Seguridad.....	90
<i><b>Figura 19.</b></i> Análisis de criterios relevantes dimensión Seguridad .....	91
<i><b>Figura 20.</b></i> Análisis de indicadores relevantes dimensión Seguridad.....	91
<i><b>Figura 21.</b></i> Dimensión, criterios e indicadores - Socioeconómico .....	94
<i><b>Figura 22.</b></i> Análisis de criterios relevantes dimensión Socioeconómico .....	95

<b>Figura 23.</b> Análisis de indicadores relevantes dimensión Socioeconómico .....	95
<b>Figura 24.</b> Dimensión, criterios e indicadores - Calidad del Servicio .....	101
<b>Figura 25.</b> Análisis de criterios relevantes dimensión Calidad del Servicio .....	103
<b>Figura 26.</b> Análisis de indicadores relevantes dimensión Calidad del Servicio .....	103
<b>Figura 27.</b> Criterios con porcentaje de relevancia.....	106
<b>Figura 28.</b> Análisis de indicadores por relevancia .....	107
<b>Figura 29.</b> Dimensiones principales de la sostenibilidad .....	109
<b>Figura 30.</b> Organización jerárquica certificaciones de sostenibilidad.....	111
<b>Figura 31.</b> Porcentaje por dimensión Criterios Globales de Turismo Sostenible .....	120
<b>Figura 32.</b> Porcentaje por dimensión Smart Voyager Express.....	120
<b>Figura 33.</b> Porcentaje por dimensión Certificación de Sostenibilidad Turística - Costa Rica....	121
<b>Figura 34.</b> Porcentaje por dimensión Rainforest Alliance .....	121
<b>Figura 35.</b> Porcentaje por dimensión Norma Técnica de Sostenibilidad Colombia .....	122
<b>Figura 36.</b> Dimensiones .....	125

## RESUMEN

El presente trabajo está orientado a realizar una investigación sobre la relevancia que el desarrollo sostenible tiene en la gestión del sector de alojamiento dentro de la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito, mediante la evaluación del criterio personal y de especialista en la rama de altos cargos del sector hotelero, tomando como base los lineamientos de la norma Smart Voyager Express; por cuanto el desarrollo sostenible es una teoría ampliamente analizada que provee varias aristas de aplicación, por tal motivo la ejecución del desarrollo sostenible en el área de alojamiento de la ciudad de Quito representa una temática atractiva para ser desarrollada. La problemática principal radica en la subjetividad y poco análisis crítico que se toma en consideración para establecer un escenario sostenible acorde a la realidad espacial y temporal de la zona en estudio. La investigación estará estructurada por cinco capítulos: (a) Marco Teórico, que sirve para delimitar y fundamentar el objeto de estudio, (b) Marco Metodológico, que describe la forma de obtención de los datos a ser analizados, (c) Resultados, corresponde al producto del análisis de los datos producto de la aplicación de los instrumentos (encuesta – entrevista), (d) Propuesta de indicadores de sostenibilidad para ciudades patrimoniales, que se establecen mediante los resultados de las encuestas a los administradores de los establecimientos hoteleros, el criterio de expertos entrevistados, y el análisis de certificaciones y recomendaciones de sostenibilidad, y (e) Discusión, sección en la que se expondrán las conclusiones y recomendaciones generadas por la investigación.

### **Palabras claves.**

- **SOSTENIBILIDAD**
- **ZONA ESPECIAL TURÍSTICA**
- **PATRIMONIO**
- **DESARROLLO ECONÓMICO**
- **AMBIENTE**



## ABSTRACT

The present work is oriented to carry out an investigation on the relevance that the sustainable development has in the management of the lodging sector inside the Special Tourist Zone of the Historical Center of Quito, by means of the evaluation of the personal and specialist criterion in the branch of high charges for the hotel sector, based on the guidelines of the Smart Voyager Express standard; as sustainable development is a widely analyzed theory that provides several application edges, for this reason the implementation of sustainable development in the accommodation area of the city of Quito represents an attractive topic to be developed. The main problem lies in the subjectivity and little critical analysis that is taken into consideration to establish a sustainable scenario according to the spatial and temporal reality of the area under study. The research will be structured by five chapters: (a) Theoretical Framework, which serves to delimit and substantiate the object of study, (b) Methodological Framework, which describes the way to obtain the data to be analyzed, (c) Results, corresponds to the product of the analysis of the data product of the application of the instruments (survey - interview), (d) Proposal of sustainability indicators for patrimonial cities, which are established through the results of the surveys of the hotel managers, the criteria of experts interviewed, and the analysis of sustainability certifications and recommendations, and (e) Discussion, section in which the conclusions and recommendations generated by the investigation will be presented.

### **Keywords.**

- **SUSTAINABILITY**
- **SPECIAL TOURIST AREA**
- **HERITAGE**
- **ECONOMIC DEVELOPMENT**
- **AMBIENT**

## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUCCIÓN**

#### 1.1 Planteamiento del problema

A pesar de crear protocolos, convenios y acuerdos desde 1972 para dar solución y fomentar un desarrollo sostenible, la sociedad actual enfrenta una serie de crisis tanto en el aspecto económico, financiero, medioambiental y social por el mal uso de los recursos naturales y sociales, la falta de interés de las empresas ha desarrollado un modelo insostenible (Sánchez, 2012, pág. 8). Ecuador a pesar de ser el primer país de Latinoamérica que adoptó los estándares del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) en el 2015, los cuales están orientados a asegurar la protección patrimonial e impulsar la competitividad turística en el país, no ha alcanzado la sostenibilidad en todos sus aspectos en el sector turístico (El Universo, 2015).

Las empresas no están aplicando eficientemente políticas para ser social, económica y ambientalmente beneficiosas para la sociedad ocasionando un sistema destructivo en vez de transformar todos sus procesos en algo seguro, regenerativo y saludable para la sociedad, las políticas de sostenibilidad están dispuestas en un papel pero no en la trayectoria de todos los establecimientos hoteleros, son muy pocos los que tienen certificaciones de calidad o sostenibilidad y por ende no existe una optimización en la utilización de los recursos naturales, no hay una reducción del impacto medio ambiental y se está desperdiciando la viabilidad económica y financiera de la empresa, siendo organizaciones irresponsables y dañando la integridad de las generaciones futuras (Sánchez, 2012, pág. 9).

Es un gran desafío lograr que el turismo sea más sostenible y requiere una atención urgente, los establecimientos turísticos deben ser más sostenibles especialmente los establecimientos hoteleros

de las ZET del Distrito Metropolitano de Quito - Ecuador, por la trascendencia que tienen estos para la ciudad y el país, ya que dentro de las metas para el 2022 en el plan Q es mantener a Quito como uno de los 10 destinos turísticos más importantes en Latinoamérica. Además, uno de los objetivos de la organización es promover la interrelación de las ZETs para que ayude a posicionar a la ciudad capital como un destino turístico de calidad y ser reconocido por toda la región, con la ayuda de las metas fijadas en el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial que contribuye al mejoramiento de la calidad urbana, bienes patrimoniales, movilidad, seguridad e inclusión social (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2013, págs. 64,467).

Sin embargo, no todas las empresas han tomado importancia y no han iniciado el camino hacia el desarrollo sostenible ocasionando un aumento significativo de contaminación de aguas residuales, emisiones y desechos excesivos, desperdicio de agua, de energía, generando impactos ambientales, sociales y económicos en la actualidad y a largo plazo (Naciones Unidas, 2013).

## 1.2 Importancia del proyecto

### 1.2.1 Justificación

Las prácticas de desarrollo sostenible dentro de la industria de alojamiento es una tendencia ampliamente ratificada por el Comité Empresarial Ecuatoriano (CEE), máximo órgano de representación empresarial del Ecuador, que tiene la finalidad de incluir y promover un proyecto orientado a la construcción de una agenda inclusiva y productiva orientada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), propuestos por la Organización de Naciones Unidas propuestas para el año 2030 (ConQuito, 2017).

Por tal razón, la importancia del presente trabajo de titulación es obtener información sobre los factores más relevantes que influyen sobre la sostenibilidad en la gestión de los establecimientos

hoteleros de la ZET del Centro Histórico de Quito, Ecuador, ya que reflejan los aspectos claves de éxito que las empresas deben implementar en su gestión, convirtiendo el concepto de sostenibilidad en algo real y práctico para fomentar la competitividad del país. El estudio facilitará las dimensiones, criterios e indicadores más relevantes que influyen en la gestión de los establecimientos, además de determinar cómo se encuentran en la actualidad, lo que permitirá generar cambios y tomar conciencia sobre la importancia de un desarrollo sostenible, además de ser un referente actual sobre temas de sostenibilidad.

Para conseguirlo, es importante analizar las teorías del tema para determinar el alcance de la investigación, con el uso de metodologías, marcos de referencia y conceptos que nos permitirán respaldar nuestro estudio. Además, este trabajo fundamentará un aspecto de importancia sobre el tema, analizado desde la perspectiva del equilibrio entre sus tres pilares fundamentales: desarrollo social, conservación medioambiental y rendimiento económico. La temática será abordada desde un enfoque sistémico y la recolección de datos será a través de un método cualitativo.

El presente tema una vez verificado sciencedirect, proquest, scielo, Google académico se determinó que no existen trabajos de investigación sobre esta temática, razón por lo cual es un tema inédito lo que constituye un aporte de investigación para la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

### 1.3 Objetivos

#### 1.3.1 Objetivo general

Analizar la sostenibilidad de los establecimientos hoteleros en la Zona Especial Turística (ZET) del Centro Histórico de Quito en base a los indicadores de la Norma Smart Voyager Express, con

la finalidad de establecer las dimensiones, criterios e indicadores más relevantes que influyen en la gestión de los establecimientos.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar los factores de sostenibilidad en la Norma Smart Voyager Express que sustentan el desarrollo de estudio, con el fin de establecer los más significativos en la gestión de los establecimientos hoteleros.
- Identificar la situación actual de los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas de la ZET del Centro Histórico de Quito, a través de una investigación de campo, en la cual incluyan las dimensiones de la norma Smart Voyager Express.
- Analizar los resultados de la investigación a través de los datos obtenidos con el fin de establecer las conclusiones y recomendaciones del presente estudio que aporten en el desarrollo turístico de la zona de estudio.

## 1.4 Implicaciones teóricas y prácticas del estudio

### 1.4.1 Aplicación de las teorías de soporte dentro de la certificación Smart Voyager Express

La teoría de soporte del presente trabajo se fundamenta en el desarrollo sostenible y sus pilares correspondientes a teoría de la legitimidad y teoría de los stakeholders. Partiendo de este preámbulo, se considera que el objetivo de la certificación Smart Voyager Express, que es, canalizar los procesos de las empresas del sector turístico mediante la aplicación de parámetros sociales y ambientales que conduzcan a incidencias económicas (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 3), se encuentra alineado con el fundamento de la teoría de sostenibilidad que analiza el triple y equitativo desarrollo de aspectos sociales, ambientales y económicos (Vergara & Ortiz, 2016, pág. 37). A continuación, se analiza de forma más detallada este particular.

La norma se divide en cinco dimensiones cuyo cumplimiento conlleva una gestión general y sostenible de los establecimientos hoteleros:

(a) Lineamientos estratégicos, apartado que evidencia la importancia de las políticas, normativas y regulaciones generadas a nivel nacional e internacional que consideran aspectos fundamentales de gestión en establecimientos turísticos, así como también, la planificación estratégica de la empresa (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 9-10). Esta dimensión se relaciona con la teoría de la legitimidad, por cuanto las empresas desarrollan sus funciones en la colectividad aplicando regulaciones impuestas por dicha sociedad para cumplir con las expectativas de la comunidad (Martínez, 2014, pág. 156). Mientras que, las consideraciones del planteamiento estratégico aplican la teoría de stakeholders, en su orientación para satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, proveedores y los empresarios (Martínez, 2014, pág. 155).

(b) Protección y conservación ambiental, analiza factores relacionados a recursos naturales, su gestión y correcta utilización, como es el caso del agua, energía, aire, biodiversidad, manejo de desechos y elementos contaminantes (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 11-14). El aspecto ambiental fue considerado relevante a nivel internacional en el año de 1972 en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente Humano, procurando su adecuada utilización como parte de una propuesta en bienestar de la salud humana, mas no, asignándole la importancia como eje de desarrollo. A partir de 1992 en la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro se considera a la educación ambiental como un fundamento necesario para el desarrollo sostenible; y es así, que la protección del ambiente para a ser pilar fundamental de la teoría de desarrollo sostenible (Monforte, Hartmann, & Farías, 2017, pág. 6).

(c) Seguridad, es una dimensión que abarca criterios como: personal, cuyos indicadores evidencian la capacitación y cuidado que la empresa provee a sus trabajadores; instalaciones, se relaciona con la implementación de equipamiento y dispositivos idóneos para garantizar ambientes de trabajo seguros; y finalmente, catástrofes y accidentes, que prevén planes y políticas de emergencia en caso de ocurrir actividades fortuitas como incendios, terremotos, entre otros. Todo esto bajo la perspectiva de cuidado a la integridad de los clientes internos y externos, además de las instalaciones (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 15-17). La teoría de los stakeholders plantea que los grupos de interés posee, dependiendo del caso, cierto grado de influencia sobre las actividades de la organización, y que satisfacer sus necesidades es determinante para las empresas dentro de su operación (Horrach & Socias, 2011, pág. 273); es así que, la seguridad laboral representa un factor relevante en cuanto a necesidades de este sector de interés.

(d) Desarrollo socioeconómico, implica el análisis de la participación de la comunidad dentro de las actividades productivas de la empresa, el respeto a su cultura y la promoción de sitios patrimoniales del entorno (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 18), este factor se lo debe analizar desde el punto de vista del individuo y su participación dentro de la comunidad, considerando su formación académica, situación laboral, el poder adquisitivo, su ocupación, nivel de salud y acceso a la misma (Vanott, y otros, 2018, pág. 18). Esta dimensión se relaciona con la teoría de la sostenibilidad ya que se pone énfasis en aspecto de rentabilidad monetaria y valoración recursos sociales - ambientales; y el desarrollo de la comunidad partiendo del esfuerzo propio y de las empresas (Polanco, Ramírez, & Orozco, 2016, pág. 183).

(e) Calidad del servicio, este apartado se relaciona con el cumplimiento de procesos para satisfacer las necesidades razonables de los clientes externos y el cuidado que deben poner los colaboradores de la empresa de las áreas operativas. Además, se analiza las condiciones de las

instalaciones para ofrecer un servicio adecuado (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 19-22), la calidad en el servicio constituye el cumplimiento de varios elementos que conlleva a cumplir con las expectativas del cliente (Vera & Trujillo, 2016, pág. 2). Por lo que, tomando en consideración la teoría de la sostenibilidad, este aspecto es parte de sus fundamentos, ya que el desarrollo social tiene una estrecha relación con el acceso y calidad de los servicios, además de una infraestructura idónea para el uso de las personas (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 19-22)



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### 2.1 Teorías de soporte

##### 2.1.1 Teoría de desarrollo sostenible

El concepto de desarrollo, desde el punto de vista económico, toma en cuenta la distribución de los recursos de manera equitativa, mediante la intervención del estado y del mercado, además, está estrechamente relacionado con la bonanza que las sociedades manifiestan a través del tiempo y de forma dinámica. Se lo exterioriza con la consecución del poder y de la riqueza, sin embargo, los economistas mantienen una diferenciación entre desarrollo económico y crecimiento económico, el primero no solo representa un crecimiento material, sino que también toma en cuenta al ambiente y condiciones de vida de las personas, mientras que, el segundo es indiferente a las limitaciones físicas o biológicas de la naturaleza (Vergara & Ortiz, 2016, págs. 19,28).

El desarrollo sostenible es un concepto formulado en los ochentas, por la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo, en el Informe de Nuestro Futuro Común, que considera dos particularidades: el concepto de necesidades y de limitaciones (Estenssoro, 2015), a partir del requerimiento de fusionar las tendencias de desarrollo con las prácticas de conservación ambiental (Salas, 2014, pág. 96). Orientado a satisfacer necesidades actuales, sin descuidar la generación de recursos que cumplan con las expectativas de futuras generaciones. Con los años la definición ha involucrado aspectos conservacionistas, económicos y sociales, generando formas de gestión y administración de recursos (Tolón, Lastra, Bienvenido, & García, 2011, pág. 22).

Es fundamental en el desarrollo sostenible la concepción del crecimiento económico en localidades con deficiencia en la satisfacción de necesidades básicas, la revisión del crecimiento

poblacional y la prolijidad en el empleo de recursos naturales. El desarrollo sostenible está enmarcado dentro de un proceso social, político y económico, con la finalidad de la satisfacción de las necesidades mediante restricciones ecológicas (conservación del patrimonio natural) y morales (recursos disponibles para las generaciones venideras). El desarrollo será sostenible si se mantiene una congruencia entre requerimientos económicos, bienestar de la sociedad y manejo idóneo del ambiente (Vergara & Ortiz, 2016, pág. 37).

Hay que tomar en cuenta que el desarrollo sostenible se fundamenta en aspectos como: eficacia económica, sostenibilidad ecológica, equidad en el campo social, con fundamentos democráticos, en cuanto a la geopolítica que sea admisible y que exista diversidad en lo cultural. No obstante, presenta una división de criterio en cuanto al empleo de los términos sostenible y sustentable, donde el desarrollo sostenible conserva un carácter orientado particularmente a lo económico, manteniendo el equilibrio en lo social y lo ambiental, mientras que, la sustentabilidad ambiental conlleva un bienestar social y moderación ecológica, esta diferenciación parte de la doble interpretación al término “sustainability” cuya traducción al español depende del enfoque (Gómez, 2014, págs. 122 , 129).

Sin embargo, el desarrollo sustentable es un concepto que se orienta a la satisfacción de necesidades económicas, sin dejar de lado el aspecto social y medioambiental, lo que conlleva a la equidad entre estas tres dimensiones; con la finalidad de satisfacer requerimientos actuales de la sociedad y la naturaleza, tomando en cuenta las necesidades de generaciones futuras. Por lo que; sostenible y sustentable son sinónimos. No obstante, realizan una diferenciación en cuanto a la responsabilidad social, cuyo enfoque es orientado a la sociedad y recursos ambientales, dejando de lado la importancia del desarrollo económico o la rentabilidad de las empresas (Blázquez & Peretti, 2012, págs. 41-42).

La sostenibilidad debe ser considerada como un elemento integrador de funciones entre intereses sociales y de la naturaleza; por tal razón, se lo analiza desde tres perspectivas: (a) del sistema humano únicamente o antropocéntrico, en el que se da importancia a la provisión de recursos naturales orientados a satisfacer necesidades y servicios de las colectividades, (b) del sistema ecológico principalmente o biocéntrica, que no se somete a los aspectos económicos y sociales y (c) del sociológico total a largo plazo, que fundamenta su importancia en el desarrollo de vínculos entre la sociedad y la naturaleza (Bertoni, 2008, págs. 157-158).

La sostenibilidad empresarial se refiere al equilibrio interno de las instituciones, para mantener un desempeño óptimo de su talento humano; además, relaciona al cumplimiento de beneficios laborales y un ambiente de trabajo idóneo (Contreras, Pedraza, & Herrera, 2015, pág. 136). La herramienta que las organizaciones emplean para analizar su actividad orientada a este particular es la memoria de sostenibilidad, documento que reporta estrategias de responsabilidad social y objetivos sostenibles, orientadas a satisfacer necesidades de grupos de interés, en cuanto a la calidad del proceso del reporte y la definición de estrategias que relacionen el diseño de negocio con el desarrollo sostenible (Bonilla & Benítez, 2016, págs. 158-159).

La visión empresarial canalizada al desarrollo sostenible evidencia dos tipos de beneficios, uno orientado a requerimientos internos que permiten mejoras en procesos haciéndoles eficientes y competitivos; y beneficios con proyección al exterior, que observa básicamente la perspectiva de los clientes o grupos de interés, proporcionando a la empresa dentro del mercado una imagen atractiva para ser consumida (Álvarez, Fraiz, & Del Río, 2012, pág. 105). Analizando de forma más concreta, un turista orientará su atención a la utilización de servicios brindados por una empresa que posee prácticas de desarrollo sostenible, ya que eso lo asocia con aspectos de calidad

en el servicio y es una tendencia de consumo actual (Castañeda, Rodríguez, Herrera, & Sabiote, 2013, pág. 106).

Dos concepciones que inciden en la teoría de desarrollo sostenible son: (a) economía ecológica, estudia las relaciones existentes entre los sistemas ecológicos y económicos, con un enfoque bio – ecocéntrico, evidencia la solidaridad de la humanidad con las generaciones venideras y las especies no humanas, además, manifiesta el concepto de “sostenibilidad fuerte”, fundamentada en la conservación de recursos naturales a toda costa, y, (b) economía ambiental, disciplina que estudia a los recursos naturales como un objeto cuantificable en valor y rendimiento producido, la concepción de la “sostenibilidad débil”, reconoce las limitaciones físicas del ambiente y su compatibilidad con el crecimiento de las sociedades considerando la administración de los recursos por los gobiernos (Vergara & Ortiz, 2016, págs. 38,41-42).

El desarrollo sostenible es un tendencia orientada a varias actividades productivas; el turismo también se ve influenciado por dicha práctica, por lo que debe cumplir con los tres espacios que apuntalan la teoría del desarrollo sostenible: (a) económico, debe generar rentabilidad a los empresarios que obtén por aplicar prácticas sostenibles, (b) social, la comunidad anfitriona o los actores de la sociedad receptora deben experimentar vivencias que fortalezcan su idiosincrasia, sin alterar de forma significativa sus valores tradicionales, también, los visitantes o sujetos de servicio deben recibir experiencias gratificantes y que satisfagan sus razonables exigencias, (c) ambiental, utilización más adecuada de los recursos naturales, de tal forma que prevalezca la conservación, para futuras generaciones, de dichos recurso (Barrera & Bahamondes, 2012, pág. 53).

La demanda turística ha crecido significativamente y es más exigente con sus gustos y preferencias. Global Sustainable Tourism Council y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), realizó un estudio y determinó que el 90% de turistas prefieren hoteles sostenibles y solo el 34%

pagaría el precio establecido por hospedarse en establecimientos así; además, TripAdvisor en marzo de 2014 estima que el 26% de turistas preferían hoteles eco-sostenibles y el 44% mencionaron que los establecimientos hoteleros ofrecen poca información sobre sus prácticas sostenibles. La sociedad cada vez es más consciente de los problemas que generan los establecimientos turísticos al medio ambiente y optan por alojarse en lugares amigables con el ambiente (Cimpian, 2015, págs. 18-19).

El desempeño del desarrollo sostenible se analiza considerando las relaciones planteadas a partir de sus fundamentos, para establecer una congruencia entre ellos a largo plazo, partiendo de los tres pilares del desarrollo sostenible se tienen tres combinaciones de relaciones dobles: (a) Interacción económica – social, manifiesta la cooperación entre las empresas y la sociedad para establecer responsabilidades y acuerdos mutuos, (b) Interacción económica – ambiental, analiza a la naturaleza desde el punto de vista de proveedora de recursos para la empresa, los mismos que deben ser tratados adecuadamente, y (c) Interacción social – ambiental, implica la concientización de las personas hacia una educación de manejo ambiental, por parte de las comunidades o de las instituciones (Polanco, Ramírez, & Orozco, 2016, pág. 183).

### 2.1.2 Teoría de stakeholders

La sostenibilidad bajo la perspectiva de los grupos de interés o stakeholders, relaciona a las instituciones y los grupos involucrados interna y externamente, los mismos que tienen expectativas e influencia diferentes dentro del planteamiento de estrategias y aspectos económicos de la empresa, en tal virtud, se considera que, al involucrar a estos grupos dentro de las perspectivas de sostenibilidad que plantean las instituciones, se logra legitimar las actividades de la empresa (Horrach & Socias, 2011, pág. 273). La teoría de los stakeholders concibe a la empresa como un

ente relacionado implícitas y explícitamente a sectores más amplios, que busca la rentabilidad de los accionistas y responsabilidad social de grupos influyentes (Martínez, 2014, pág. 155).

Las empresas requieren mantener estrategias orientadas a la obtención de rendimiento económico sin descuidar los requerimientos de los grupos de interés, gestionando de forma más adecuada las políticas de cuidado al medioambiente. Esto mejora en la imagen de la empresa y competitividad de esta. Los grupos de interés pueden ser diversificados en primarios, tales como proveedores, clientes internos y externos, y, secundarios como: grupos de cuidado del medio ambiente público o privado, ONG's, y medios de comunicación, entre otros. La proactividad estratégica, implica por tanto una sinergia entre las estrategias de conservación de los recursos naturales por parte de la empresa y las exigencias de los grupos de interés (Plaza, de Burgos, & Belmonte, 2011, pág. 154).

### 2.1.3 Teoría de la legitimidad

Además, la teoría de la sostenibilidad no solo se apuntala en la concepción de la teoría de stakeholders, sino que también en la teoría de la legitimidad que tiene que ver con la colaboración entre empresas, ya sea de forma expresa, como es el caso de lineamientos legales y con implicaciones tácitas, que tienen diferentes relaciones codificadas por las personas. Este planteamiento está encaminado a responder demandas de la sociedad en cuanto a particularidades de la propia sociedad y del medio ambiente. Las expectativas de los sectores implicados no poseen características constantes en el tiempo; por tal razón, las empresas deben adaptarse a las necesidades de la humanidad y de su entorno natural (Martínez, 2014, págs. 155-156).

Bajo el contexto de la teoría de la legitimidad es necesario el empleo del concepto de grupos estratégicos, que son una asociación de empresas orientadas a la consecución de un fin en común, aplicando tácticas semejantes dentro de su campo de acción, lo que representa una ventaja y

oportunidad competitiva en relación con empresas que no se alineen bajo la aplicación de la cooperación con socios estratégicos. El desempeño de las empresas que son partícipes de un grupo estratégico se puede analizar de forma específica, partiendo del desempeño del grupo como tal, ya que se evidencia productividad en las actividades de una empresa siempre que el grupo haya sido productivo (Pereira, Claver, & Molina, 2011, pág. 133).

La legitimidad en las empresas analiza directamente el pensamiento de los empresarios y su necesidad de obtener réditos económicos, tomando en consideración el rendimiento a futuro y los históricos de ganancias. Partiendo de esta premisa, se evalúa las estrategias que los apoderados de la empresa optan para el planteamiento de políticas medioambientales y satisfacción de las exigencias de los grupos de interés. No obstante, el comportamiento de los individuos es un reflejo de los condicionamientos de la sociedad, por tal razón, el desarrollo de políticas amigables con el ambiente como manejo de desechos, empleo de energías renovables, reciclaje y reutilización, entre otras, son producto de una tendencia impuesta por la sociedad actual (Plaza, de Burgos, & Belmonte, 2011, pág. 154).

Toda actividad económica está estrechamente relacionada con la influencia sobre las personas del entorno y la utilización de recursos naturales, por tal razón, esta dependencia entre factores ha sido analizada de forma vasta por mucho tiempo, y no es sino, hasta los ochenta que esta relación toma una perspectiva ecológica o bajo la óptica de capital al recurso natural, aplicando un sentido de responsabilidad hacia dicho capital o conservación de ese recurso, y además social, ya que intenta equilibrar desigualdades provenientes del costo social, es decir la incidencia del desarrollo de un grupo de personas que afecta el bienestar de otro, inspirados en las tendencias de sostenibilidad de la época (Casais, Cortés, Martín, & Pinkus, 2015, pág. 52).

## 2.2 Marco referencial

Ecuador es un país megadiverso y pluricultural lo que permite generar estrategias para desarrollar el turismo en el país (Funes & Romero, 2015). Quito ha tenido varios reconocimientos y galardones a nivel mundial, por tener el centro histórico más grande y mejor conservado de América Latina, cuenta con cinco mil inmuebles y 130 edificaciones monumentales; fue considerado como Destino Líder de Sudamérica por cuatro ocasiones (2013-2016) por los World Travel Awards; obtuvo un reconocimiento para el establecimiento Hotel Plaza Grande como el Hotel Líder Boutique de Sudamérica; fue declarada una de las ciudades más sustentables del mundo por el Foro Mundial para la Naturaleza; y, estuvo dentro de las 14 ciudades para ser consideradas las siete maravillas del mundo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

La norma Smart Voyager, que es un programa de certificación turística sostenible voluntaria e independiente que fue financiado por la Fundación Conservación & Desarrollo y tuvo la ayuda de Rainforest Alliance en 1998. En el año 2002 fue reconocida por la UNESCO como un programa a seguir en patrimonios naturales de la humanidad; además pertenece a la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas la cual impulsa hacia un turismo sostenible (Villaba, 2013, pág. 52). En el año 2011 se creó la norma Smart Voyager Express - Hospedaje tomando como referencia los indicadores de cumplimiento obligatorio implementadas por empresas que fueron certificadas con Smart Voyager Tierra y que tuvieron resultados positivos. El objetivo de esta Norma es dar parámetros sociales, ambientales y de buenas prácticas que puedan ser aplicados en establecimientos con el fin de que haya una buena gestión de turismo sostenible y sea un referente para que puedan obtener la certificación de “Smart Voyager Certified” (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 3).



La norma Smart Voyager Express - Hospedaje se enfoca en cinco dimensiones que son: lineamientos estratégicos, protección y conservación ambiental, seguridad, desarrollo socioeconómico y calidad del servicio; a su vez cada dimensión cuenta con varios criterios que se deben cumplir, con el fin de brindar un servicio integral; y, cada criterio está compuesto por indicadores que muestran el desempeño del establecimiento. El programa da una base para que los establecimientos tomen conciencia y apoyen al medio ambiente, reduzcan los impactos negativos generado por la actividad, por esta razón se puede mencionar varios beneficios que tiene los establecimientos al obtener el sello de verificación y estos son: acceder a la Norma Smart Voyager Certified, mejorar los procesos en sus operaciones, satisfacción, empleados eficientes, mantener los mercados, entre otros (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 4-5).

### 2.2.1 Dimensión lineamientos estratégicos

La primera dimensión son los lineamientos estratégicos el cual menciona que los establecimientos hoteleros deberían incorporar en sus políticas y reglamentos, leyes de la legislación nacional, convenios internacionales y temas referentes a turismo que estén apegadas al cuidado del medioambiente y a un desarrollo sostenible, para reducir los impactos negativos que generan. El criterio General de esta dimensión tiene 11 indicadores los cuales explican que los establecimientos deben cumplir las leyes locales y acuerdos internaciones; deben contar con un manual de su identidad corporativa, con un programa de capacitación, con permisos correspondientes y debidamente actualizados; en su nómina de trabajadores no deben constar menores de edad y la remuneración de estos deben regirse bajo el código de trabajo (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 10)

Las motivaciones para aplicar políticas de desarrollo sostenible toman relevancia y diferenciación dependiendo la estructura y tamaño de los establecimientos hoteleros; tal es el caso

que, empresas pequeñas están orientadas a la obtención de certificaciones de calidad basadas en una necesidad de proyectar hacia el exterior sus acciones. Estas estrategias de comercialización, permiten mejorar la organización interna de una empresa. Sin embargo, empresas grandes incorporan políticas de calidad con fundamentos de mejoramiento en la gestión interna obteniendo beneficios más significativos (Álvarez, Fraiz, & Del Río, 2012, pág. 107). Varias empresas han tomado conciencia y han formulado políticas que ayudan a minimizar los impactos ambientales incorporando una estrategia medioambiental a la hora de tomar decisiones, esto al inicio es una inversión alta que deben realizar, pero con grandes réditos en un futuro (Tamayo, Vicente Molina, & Izaguirre Olaizola, 2012, págs. 217,219-220).

Los establecimientos hoteleros deben tomar en cuenta la formulación de políticas y programas tomando en cuenta al medio ambiente como un aspecto relevante integrándolo dentro de sus operaciones, es importante que valoren y tomen conciencia para minimizar los impactos negativos que la industria genera y ayuden a la solución de los problemas. Las políticas establecidas por la Certificación de Sostenibilidad Turística de Costa Rica están relacionadas a cumplir los objetivos de una empresa tomando en cuenta la sostenibilidad; es decir, consideran el entorno como un factor clave dentro de sus acciones. Las políticas de cada establecimiento deben ser claras las cuales ayuden a generar planes, programas y proyectos que solucionen problemas de la empresa tomando en cuenta un desarrollo sostenible dentro de ella (Jiménez, 2012, pág. 38).

Por otra parte, es importante tomar en cuenta las políticas establecidas sobre desarrollo sostenible por los organismos oficiales tanto a nivel nacional e internacional, como ejemplo de políticas internacionales podemos mencionar el Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas enfocada al Desarrollo Sostenible, la cual dio paso para definir los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS); el 25 de septiembre de 2015 la Asamblea aprobó la Agenda 2030 de Desarrollo

Sostenible y con ellos los ODS compuestos por 17 objetivos y 169 metas, estos tratan de disminuir la pobreza existente, cuidar el planeta, tener igualdad y prosperidad para todos los seres humanos (Organización Mundial de Turismo, 2016, págs. 20-23). El turismo está relacionado en las metas de los objetivos 1, 4, 8, 11, 12, 13 y 17; los cuales se enfocan en disminuir la pobreza existente, mejora en la calidad de educación, el desarrollo económico sostenible, incrementar la sostenibilidad en ciudades y comunidades, consumo y producción responsable, disminuir el impacto ambiental y consolidar alianzas para objetivos, respectivamente (Organización Mundial de Turismo, 2017).

### 2.2.2 Dimensión protección y conservación ambiental

La segunda dimensión es la protección y conservación ambiental, consta de ocho criterios que son: consideraciones generales, energía, biodiversidad, aire, agua, contaminación y desechos, ruido y suelos; esta dimensión se enfoca en las actividades turísticas sobre todo para que los establecimientos hoteleros reduzcan los impactos generados al medioambiente al prestar sus servicios. El primer criterio son las condiciones generales en el cual los indicadores hacen mención que los establecimientos deben contar con registros de consumo de agua, luz, teléfono, internet, gas, entre otras para una correcta gestión operativa. Además de implementar metas monitoreadas que reduzcan el consumo de acuerdo a un plan de ahorro, también deben minimizar la compra de insumos que contengan materiales tóxicos que sean perjudiciales para el ser humano y para el medioambiente (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 11).

El segundo criterio es la energía, éste cuenta con cinco indicadores que explican que los establecimientos deben utilizar artefactos eléctricos que sean ahorradores; se debe realizar monitoreos preventivos trimestrales de los equipos eléctricos para que tengan un correcto funcionamiento y no exista ningún problema. Así mismo, los medidores de luz deben tener un

registro de consumo y estas no deben tener las conexiones directas con el alumbrado público, por lo que la empresa debe promover el ahorro de agua y de energía y tener un plan de ahorro respectivo. En las instalaciones del establecimiento debe existir materiales que expliquen a los empleados y visitantes las formas de ahorro que se utilizan en el lugar para que haya un consumo racional (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 11)

Según el informe realizado por National Grind12 en 2004, un hotel con servicios completos gasta de sus ingresos entre 4% y 6% en energía, mientras un hotel de lujo gasta 10% o más. Se debería aplicar un programa que aumente el interés en la conservación de agua y de energía para ahorrar dinero y proteger el medio ambiente. Por lo anteriormente expuesto se puede decir que es una tarea difícil, ya que no se puede modificar la calidad de los servicios que ofertan y se necesita una fuerte inversión que no se reflejará inmediatamente, si no a largo plazo. También se debe tomar en cuenta la gestión de residuos ya que se genera grandes cantidades, los cuales podrían reciclar, reutilizar y disminuir su impacto sobre el medioambiente (Cimpian, 2015, págs. 17-18).

El tercer criterio es la biodiversidad que tiene cinco indicadores, en el cual explica que los establecimientos no deben poseer en sus instalaciones especies que estén protegidas o vedadas, animales de vida silvestre en cautiverio o si los poseen que sea con los permisos necesarios y sobre todo que sean de la fauna local del lugar, las plantas no deben ser introducidas. Sin embargo, si los establecimientos lo utilizan como decoración deben ser propias de la zona; estos son los indicadores los cuales garantizan una buena gestión ambiental y social si lo aplican adecuadamente en sus instalaciones, además de generar una concientización interna y externa (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 12).

Ecuador tiene una gran biodiversidad y está entre los 17 países más biodiversos del planeta, siendo el primer país con biodiversidad relativa y en vertebrados terrestres como aves, mamíferos,

anfibios, reptiles. Cuenta con 951 especies de peces de agua dulce, 557 especies de anfibios, 1608 especies de aves, 450 especies de reptiles, 403 especies de mamíferos y 17934 especies de plantas vasculares; además posee cerca del 20% de especies de aves y el 10% de plantas vasculares del mundo (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018). El gobierno en 1976 creó el Sistema Nacional de Áreas Protegidas que son espacios geográficos manejados por el gobierno con el fin de conservarlos a largo plazo manteniendo la biodiversidad, sus ecosistemas y los valores culturales. Las áreas protegidas en Ecuador representan el 20% del territorio nacional conservado (Ministerio del Ambiente, 2017).

La protección de flora y fauna es una de las actividades que los establecimientos deben tomar en consideración dentro de sus políticas, con el fin de mejorar la calidad del destino turístico que ofrecen. Las empresas deben dar información al turista sea en carteleras, trípticos, rótulos en las áreas turísticas u otros sobre las acciones que se deben tomar en cuenta para la protección del medio ambiente, así como las restricciones de dicho lugar como: la extracción de plantas autóctonas, alimentación a animales silvestres en forma artificial, comercialización ilegal de especies y productos prohibidos por la ley, cautiverio. Adicionalmente, se debe evitar: animales domésticos, iluminación excesiva y directa sobre espacios naturales, tendidos eléctricos peligrosos, ruido excesivo. Se debe capacitar a los empleados para que sean el medio por el cual, los turistas tengan conocimiento de cómo preservar el lugar en el que se encuentran (Jiménez, 2012, pág. 44).

Las áreas verdes han sido revalorizadas a partir de la crisis de la ciudad postindustrial, esto debido a que los espacios verdes estaban desapareciendo por la creciente urbanización; y los pocos que quedaban, fueron heredados de siglos anteriores. Por esta razón, se tomó conciencia y medidas para crear espacios verdes dentro de las zonas urbanas esto debido a que son un aspecto muy importante dentro del ecosistema urbano, a más de ser una necesidad para los seres humanos en

cuestión de salud pública. Los componentes de los espacios vegetales son: los espacios públicos como parques, jardines y lugares que tengan vegetación; los espacios privados de establecimientos que contengan áreas con vegetación sin incluir áreas extensas como reservas o áreas naturales y la vegetación en general que crece en una región determinada (árboles, arbustos, flores) (Cañizares, 1998, pág. 431).

El cuarto criterio es el aire, posee dos indicadores que se refieren al mantenimiento periódico de los vehículos y la maquinaria que se utiliza en los establecimientos con el fin de reducir las emisiones de gases. Además, deben mantener un registro de los mantenimientos realizados y los permisos correspondientes. El quinto criterio es el agua posee 5 indicadores el cual explica sobre los desechos y residuos que deben estar lejos de los reservorios para evitar la contaminación; los establecimientos deben promover el ahorro de agua tanto en las griferías como en los sanitarios. Asimismo, se debe realizar un mantenimiento periódico de las tuberías para evitar problemas, se debe tener materiales informativos tanto para el cliente interno y externo sobre las formas y planes de ahorro que se utiliza en el establecimiento para que exista un consumo racional (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 12-13).

En un estudio realizado a NH Hotel Group localizado en Madrid, se observa que ocupa una estrategia medioambiental para reducir un 20% el consumo de agua, energía, residuos y la huella de carbono, enfocándose en dos proyectos que son: Green Saving Project y el Green Hotel Project; por lo que, cuenta con certificación en las normas ISO 51001 e ISO 14001. El hotel realizó un plan de eficiencia energética con un presupuesto de 31 millones de euros, se reemplazó las bombillas convencionales por placas solares, se incorporó tecnología LED en los rótulos publicitarios, se potabiliza el agua de lluvia, para utilizarla en las duchas y se maneja fuentes de energía renovables. Por otra parte, cuenta con programas de reciclaje, con certificaciones ambientales externas siendo

auditado periódicamente, por lo tanto, el servicio que brinda es de calidad y es requerido por muchos clientes (González Masip, 2016, págs. 144,147,148).

El sexto criterio es la contaminación y desechos cuenta con 7 indicadores en los cuales se indica que los establecimientos hoteleros deben reducir la compra de materiales desechables como platos, vasos, cubiertos. El área de alimentos y bebidas deben contar con trampas para los residuos de comida y grasa para evitando que sean eliminados por las tuberías. Por lo que, la empresa debe tener un plan o programa para reducir la cantidad de desechos, que clasifiquen, reutilicen y reciclen los materiales orgánicos, el papel, cartón, plástico, focos, baterías entre otros, para que estos sean entregados a los colectores municipales (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 13-14).

Los establecimientos hoteleros generan residuos de todo tipo y la cantidad de estos depende de la capacidad ocupacional, servicios que oferta, de los hábitos de conducta de los huéspedes y del personal. Para que exista una buena gestión se deben utilizar sistemas adecuados de reciclaje, recolección y tratamiento, analizando dónde, qué cantidad de desechos hay en las instalaciones y cuál será el destino final de estos, tomando en cuenta tres principios básicos que son la prevención, responsabilidad y precaución. Los desechos generan un gran problema, ya que son una forma de contaminación que no solo afecta al establecimiento si no al país y por ende a los seres humanos (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2011, págs. 82-84).

Es necesario tener instructivos que indiquen cómo manejar los desechos orgánicos y hacer una revisión periódica en base a indicadores para que el personal de los establecimientos realice una eficiente separación de los residuos tanto del área de alimentos y bebidas como de las habitaciones para así ahorrar tiempo, dinero y recursos. Asimismo, cada vez es más frecuente encontrar hoteles que separen la basura en tanques de color específico para cada uso se determinen áreas para la

administración del reciclaje, donde se separa por categorías y posteriormente sean recogidas por las empresas especializadas (Castañeda Maya & Valencia González , 2015, pág. 8).

El séptimo y octavo criterio son el ruido y el suelo, los cuales tienen 3 y 2 indicadores respectivamente. El criterio ruido hace referencia a la iluminación externa que ocupan los establecimientos, estos no deben ser atractivos a la fauna local del lugar; los equipos de sonido, amplificadores, generadores deben estar orientados hacia el interior y aislados acústicamente. Sin embargo, el criterio del suelo menciona que los chequeos mecánicos que se realicen a las maquinarias y vehículos del establecimiento deben realizarse en un área destinada para ese fin, con la finalidad de disminuir la contaminación del suelo. Además de poner en recipientes adecuados los desechos generados; en áreas protegidas deben tener los permisos correspondientes y respetar la ley que está regulando la zona en la que se encuentra el establecimiento no contaminen el suelo (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 14).

### 2.2.3 Dimensión seguridad

La dimensión de seguridad se divide en cuatro aspectos: seguridad personal, instalaciones, señalética, catástrofes y accidentes (Conservación & Desarrollo, 2013, págs. 15-17). Las empresas de servicios, como las del área hotelera, A&B, entre otros, deben enmarcar sus actividades dentro de programas orientados a brindar higiene y seguridad para los colaboradores y los clientes externos, cumpliendo con lo dispuesto por las leyes laborales. La higiene y seguridad en las empresas son aspectos de importancia para precautelar la vida y salubridad del trabajador, un entorno familiar idóneo e inclusive propender al desarrollo comunitario. En el caso de estudio de empresas de servicios de la ciudad de Tunja se evidenció que más del 50% de los establecimientos carecían de programas relacionados a la salud e higiene laboral, esto incide en un alto grado de posibilidades de accidentes laborales (Moreno, Ávila, & Rodríguez, 2015, págs. 161, 168).



En el acuerdo del Ministerio de Trabajo MDT–2017–135, en el capítulo IV, se establece las condiciones que un empleador debe cumplir y los derechos que los empleados poseen, tales como, asuntos de salud ocupacional, seguridad en las instalaciones de trabajo, y gestión de riesgos, procedimientos y estandarización de procesos, registros de bienestar laboral, control de cumplimiento y multas por infracciones (Ministerio de Trabajo, 2017, págs. 8-10). Los empleados son parte fundamental para la gestión de seguridad, y en el Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, en el artículo 13 relacionado con obligaciones de los trabajadores, se manifiesta la importancia de participar en el control y capacitación en temas de desastres y protección de riesgos, cuidar la higiene personal y prudencia en el trabajo (Presidencia de la República del Ecuador, 1986, pág. 10).

Otro factor que considera la dimensión de seguridad se relaciona con la infraestructura, que corresponde al 30% de los aspectos que un cliente analiza para emitir un criterio favorable en cuanto a calidad de servicio hotelero se refiere (Labarcés, Ruiz, & Gutiérrez, 2012, pág. 188). Las instalaciones de una empresa hotelera corresponden a uno de los tres elementos claves para el desarrollo de la actividad hotelera, así como también los clientes internos y externos. En el artículo 21 del Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, se asigna importancia a la estructura y ambientes de trabajo en cuanto a consideraciones de construcción, sistema de ventilación, adecuación de los espacios, características técnicas del piso, color y texturas de las paredes, todo esto dependiendo del tipo de trabajo a ser ejecutado (Presidencia de la República del Ecuador, 1986, pág. 15).

La legislación ecuatoriana posee otros aspectos comunes con la certificación Smart Voyager, como es el caso de los artículos 46-47-48 del Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, en cuanto a la prestación de primeros auxilios,

mediante la provisión mínima de un botiquín de primeros auxilios, servicio médico, reglamentario para toda empresa y traslado por accidentes y enfermos durante la jornada de trabajo. Además, existen normativas en cuanto a procesos y condiciones para salvaguardar a las personas en caso de incendios, ya que menciona desde el artículo 155 hasta el 163 la instalación de extintores dependiendo las condiciones de la empresa, los programas de evacuación, las salidas de emergencia y contempla circunstancias con riesgo de explosiones (Presidencia de la República del Ecuador, 1986, págs. 72-76).

Los accidentes y amenazas de la naturaleza son causantes de fragilidad para los grupos sociales, por tal razón se requiere de planes de contingencia, cuyo propósito es desarrollar de la manera más idónea estrategias que tome en cuentas los posibles escenarios para disminuir los daños a los bienes muebles, inmuebles y particularmente precautelar el bienestar de las personas. Existen eventualidades naturales que causan malestar e inconvenientes para el ser humano, como es el caso de terremotos e inundaciones; así como también, situaciones desarrolladas por la mano del hombre como conflictos militares y atentados terroristas, que indistintamente la época del año puede suceder (Cedin Elemental, 2015, pág. 1). Es responsabilidad de todo establecimiento la elaboración, socialización y puesta en práctica de un manual de procedimientos que contemple actividades y responsables en el caso posibles riesgos, situaciones de emergencias y desastres naturales. Para la validez de dichos planes se requiere la colaboración activa de los clientes, particularmente internos (Secretaría Nacional de Riesgos, 2010, pág. 3).

Finalmente, dentro de la dimensión de seguridad, se toma en consideración el criterio de señalética, que además, dentro del Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, en los Capítulos del VI al IX hace referencia a situaciones como: aspectos generales de señalización de seguridad, conocimiento de la señalización

por parte del personal, simbología basada en las Normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización o instituciones internacionales, formas de señalización (acústicas – ópticas), colores de seguridad y utilización de los mismos, clasificación de las señales de seguridad (prohibitivas – obligatorias – preventivas – informativas), rótulos y etiquetados de seguridad de acuerdo a normas INEN, para concluir con especificaciones particulares sobre señalización en el transporte de fluidos por tuberías (Presidencia de la República del Ecuador, 1986, págs. 76-80).

#### 2.2.4 Dimensión desarrollo socioeconómico

El entorno socioeconómico corresponde a un subsistema relacionado al propósito del desarrollo sostenible, para que exista una mejora dentro de este entorno es preciso que los recursos locales y medioambientales sean tratados de forma idónea (Vergara & Ortiz, 2016, págs. 19,45). Los principales inconvenientes que se presentan en el desarrollo de este subsistema son: disminución de autenticidad cultural, disparidades a causa de la competitividad y el buen vivir generalizado de las comunidades (Vilches & Gil, 2013, pág. 200).

La aplicación del turismo sostenible promueve que toda actividad productiva genere beneficios directos e indirectos a nivel económico canalizados a largo plazo, cuyos beneficiarios son todos los involucrados de dicha actividad. Dentro de los factores que propende el desarrollo socioeconómico están: la provisión de trabajo digno y estable, creación de fuentes generadoras de riqueza, propensión al acceso de servicios básicos a la sociedad, conservación de tradiciones y aspectos culturales de los anfitriones; por lo que, en definitiva, el desarrollo sostenible orienta su esfuerzo a la disminución de la pobreza (Barrera & Bahamondes, 2012, pág. 53). El turismo sostenible, además, propende a la viabilidad de actividades productivas cuyos resultados sean distribuidos de forma ecuánime ente los involucrados (Bertoni, 2008, pág. 161).

El entorno socioeconómico se encuentra relacionado directamente con el desarrollo cultural que la actividad productiva promueve, de forma específica, la actividad turística es un dinamizante de este factor, tomando en cuenta que la cultura es parte del patrimonio de las comunidades que naces de un consenso entre los actores de la sociedad y que ratifica su identidad como individuo y colectivo (Medina, 2017, págs. 106,107,111). Sin embargo, la tendencia del turismo sostenible es mitigar los efectos mercantilistas asignados hacia la cultura, ya que, durante el proceso de turismo en masas, al patrimonio cultural se le asignó un carácter de mero producto a ser consumido o admirado (Bertoni, 2008, pág. 156).

El desarrollo socioeconómico se fundamenta en la participación de entidades estatales y particulares, las mismas que deben emplear un concepto conocido como emprendimiento sostenible, este aspecto es una secuencia de tareas cuyo objetivo primordial es centrarse sobre las oportunidades de desarrollo económico relacionadas con el bienestar común, manteniendo equilibrio a nivel de recursos naturales; y es así que, las empresas obtienen réditos económicos colaborando con la sociedad y con el ambiente. Sin embargo, llevar a la praxis esta concepción resulta complicado, ya que las empresas deben evaluar el desempeño en tres ámbitos en lugar de uno solo; el emprendimiento convencional es complicado realizarlo, en el caso del emprendimiento sostenible resulta aún más complejo (Contreras, Pedraza, & Martínez, 2017, pág. 16).

La relación que los habitantes de una comunidad poseen con su entorno, generalmente no permite evidenciar el carácter de recurso productivo que la naturaleza representa. Para asignarle un valor a los recursos naturales es necesario establecer un carácter socioeconómico del mismo, en primera instancia, para luego formular cronogramas que permitan el progreso del trabajo en equipo y solidarizar las actividades de la comunidad. Un auténtico desarrollo socioeconómico implica la participación activa de las comunidades y su formación dentro de procesos de: (a) capacitación y

puesta en práctica en cuidado del ambiente, (b) concientización de una forma de vida sustentable y (c) fortalecimiento de valores ancestrales y culturales (Casais, Cortés, Martín, & Pinkus, 2015, págs. 15-16).

Uno de los parámetros analizados para el desarrollo sostenible es la verificación del estado de salud de la comunidad y de los clientes internos de las organizaciones, este aspecto se relaciona directamente con la oportunidad que tienen las personas, para perdurar en el tiempo bajo condiciones positivas de calidad de vida (Pérez & Nel, 2013, pág. 195). La salud es un factor de desarrollo humano, propuesto por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; por lo que, el desarrollo económico no puede ser expresado únicamente por indicadores como el PIB, bajo una perspectiva completa, se requiere un análisis a nivel social; el desarrollo humano es evaluado por medidas económicas como es el caso de dólares per cápita (Gómez, 2014, pág. 122).

La Organización de las Naciones Unidas mediante la discusión y elaboración de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible enmarca metas por cumplir en relación con el entorno socioeconómico, los objetivos que asignan importancia a este factor son el 8 y el 12, que considera aspectos como: (a) fin de la pobreza, representa un atentado a los derechos humanos y solo se logrará con un equilibrado crecimiento económico, (b) salud y bienestar, se lo canaliza mediante el aumento de la esperanza de vida y reducción de enfermedades causales de muerte común, (c) trabajo decente y crecimiento económico, representa un reto a nivel mundial, y (d) industria, innovación e infraestructura, corresponde a recursos útiles para logística como transporte, fuentes de energía, tecnologías de comunicaciones, entre otros (CEPAL, 2016, págs. 9, 11, 13, 23).

#### 2.2.5 Dimensión de calidad.

La calidad en el servicio se encuentra analizada desde dos perspectivas: (a) La norte europea, que considera tres tipos de calidad, la técnica, relacionada con el servicio prestado; la funcional, la

manera de como se ha ejecutado el servicio; y, la imagen, que analiza el criterio del usuario en relación con los tipos de calidad antes mencionados y la empresa proveedora de servicios en términos generales. Este tipo de calidad no se fundamenta en aspectos empíricos, solo a partir de la percepción del cliente. (b) La norteamericana, que considera a la calidad como el rango de diferencia entre lo realmente expuesto en el servicio y lo que el cliente esperaba recibir; para esta tendencia, la calidad se relaciona con aspectos como: tangibilidad, confianza, empatía, proactividad y seguridad (Labarcés, Ruiz, & Gutiérrez, 2012, pág. 187).

Para el área de hotelería, este factor se lo analiza desde la óptica perspectiva de ciertas variables como: cumplimiento de expectativas, conducta del huésped, asistencia en el servicio, calidad del turismo en general, grados de confianza, fidelización y brecha entre la situación vivida y la percibida (Pérez & Muñoz, 2014, pág. 488). El concepto de calidad es establecido en las instituciones en el afán de conseguir un puesto privilegiado en los mercados turísticos, de manera que las actividades al interior de las empresas sean orientadas a la satisfacción razonable del cliente y rentabilidad empresarial. Y es así que las empresas se han orientado a promover iniciativas en busca de certificaciones en cuanto a calidad, que conlleva a un análisis a nivel académico inclusive (Álvarez, Fraiz, & Del Río, 2012, págs. 101-102).

En un estudio realizado en los Resort Hoteles de Perú en el año 2007, se identificó que, para los clientes, la calidad en el servicio se vincula con aspectos como: empleados capacitados y bien informados, ofrecimientos verídicos, primeras impresiones, accesibilidad, infraestructura segura, servicio a tiempo, instalaciones y accesorios de seguridad, complementariedad de servicios, entre otros (Santamaría & Cadrazco, 2011, págs. 218-219).

En la ciudad de Quito se han determinado dos Zonas Especiales Turísticas (ZET) para promocionar el turismo, estas son: la Mariscal y Centro Histórico, para la presente investigación

se ha escogido la ZET del Centro Histórico debido a que ha sido reconocido por varias ocasiones por sus atractivos culturales y su patrimonio, además de ser galardonada en los premios de los World Travel Awards por tener el centro histórico más grande y mejor conservado, de ahí su importancia de conocer cuáles son los factores más relevantes de acuerdo a la Norma Smart Voyager Express que servirá como línea base para que los establecimientos puedan realizar mejoras en los puntos con debilidades y así se puedan potencializar en temas de sostenibilidad los hoteles que se encuentran en esta zona.

### 2.3 Zonas Especiales Turísticas

Las Zonas Especiales Turísticas (ZET) son territorios que tienen varias características y condiciones que sirven para realizar una política turística común; se destaca por los siguientes factores: gran presencia de recursos y atractivos turísticos, concentración de establecimientos hoteleros, además se pueden realizar actividades complementarias al turismo. La ZET está sujeta a un plan de gestión, elaborado por el cabildo que contienen programas, proyectos que se desarrollarán en la zona, presupuesto, órganos y organismos responsables, cronogramas y una zonificación detallada. El uso principal del suelo es turístico, tanto establecimientos hoteleros como establecimientos de alimentos y bebidas son considerados como turísticos y estas deben adaptarse a las reglas y requisitos de funcionamiento que se aplican a las actividades turísticas (Secretaría General del Concejo Metropolitano, 2012, págs. 20-25).

Las ZETs son un referente del desarrollo de estándares de calidad que se reflejan en el distintivo “Q” que es otorgada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Se declara a la zona “La Mariscal” y a la zona “Centro Histórico” como ZETs para fomentar, desarrollar y promocionar la

actividad turística (Secretaría General del Concejo Metropolitano, 2012, págs. 29,31,32). Los cuales tienen la siguiente delimitación:

**Tabla 1.**

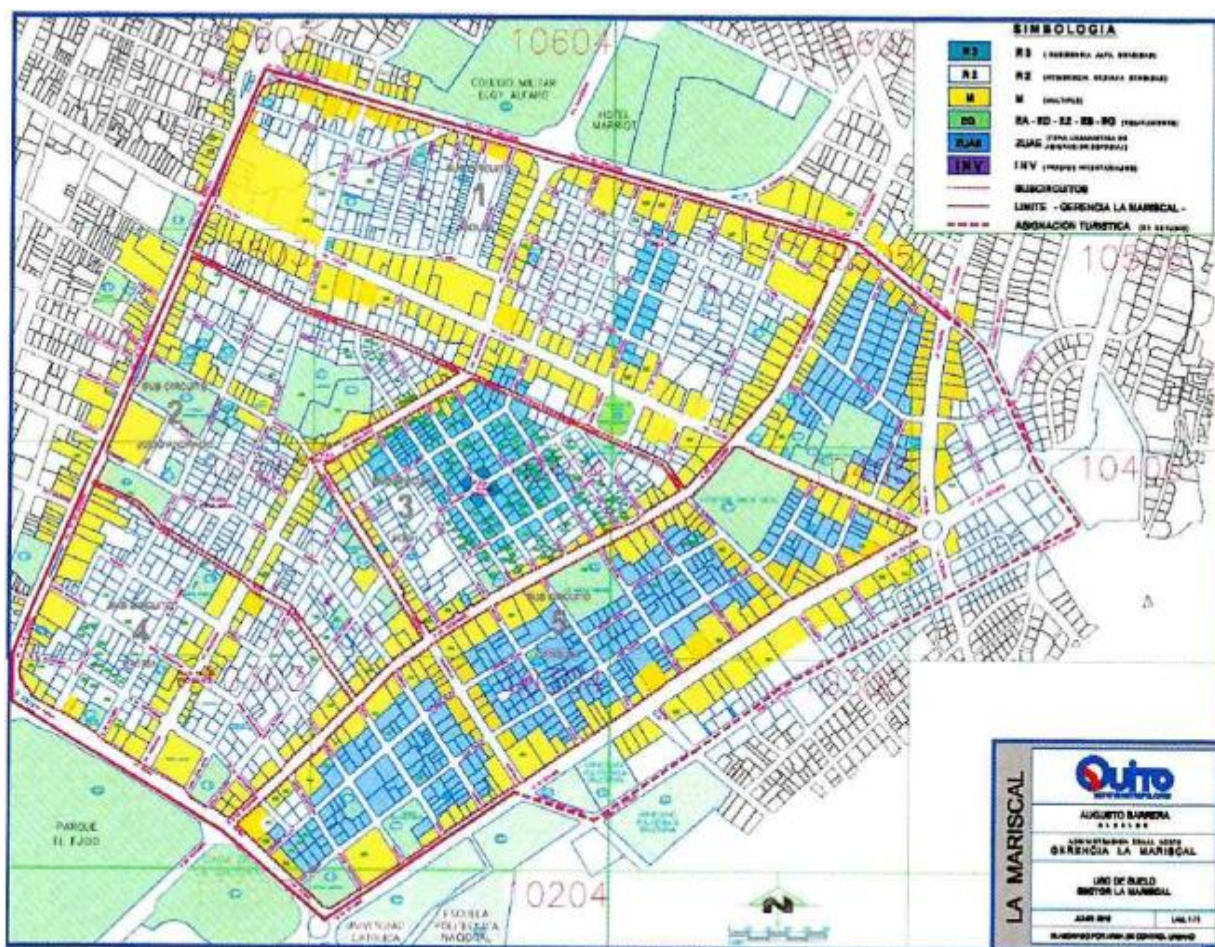
*Delimitación de las Zonas Especiales Turísticas “Mariscal” y “Centro Histórico”*

Sector	Delimitación			
	Norte	Sur	Occidente	Oriente
<b>Mariscal</b>	Avenida Orellana	Avenida Patria	Avenida 10 de Agosto	Calles Isabel La Católica y Alfredo Mena Caamaño y Avenida 12 de Octubre
<b>Centro Histórico</b>	Calle Briceño	Calle Ambato	Avenida Mariscal Sucre	Calle Pichincha incluyendo al Panecillo e Itchimbía

Nota: Dentro de las zonas delimitadas incluyen los predios ubicados en ambos frentes de las calles o avenidas limitantes. Fuente: (Secretaría General del Concejo Metropolitano, 2012, págs. 29,31,32).

“La Mariscal” se encuentra situada entre la parte antigua y moderna de la ciudad, se considera una ZET por ser parte de las centralidades urbanas; además, de concentrar la mayoría de establecimientos de la planta turística como: establecimientos hoteleros, establecimientos de alimentos y bebidas, centros de servicios turísticos, centros de diversión y esparcimiento, lugares de recreación nocturna, servicios de intermediación, entre otros. A pesar de tener la mayor concentración de planta turística no posee muchos atractivos turísticos; por lo cual, los turistas realizan “City Tours” que no son planificados y que se limitan a caminar de forma aleatoria hasta llegar generalmente a la Plaza del Quinde (Plaza Foch), que es el principal lugar de interacción de la ciudad, esta es una de las principales diferencias con la ZET Centro Histórico, ya que en la misma se realizan “City Tours” planificados donde se puede observar la diversidad cultural existente (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2013, págs. 14-22,47).

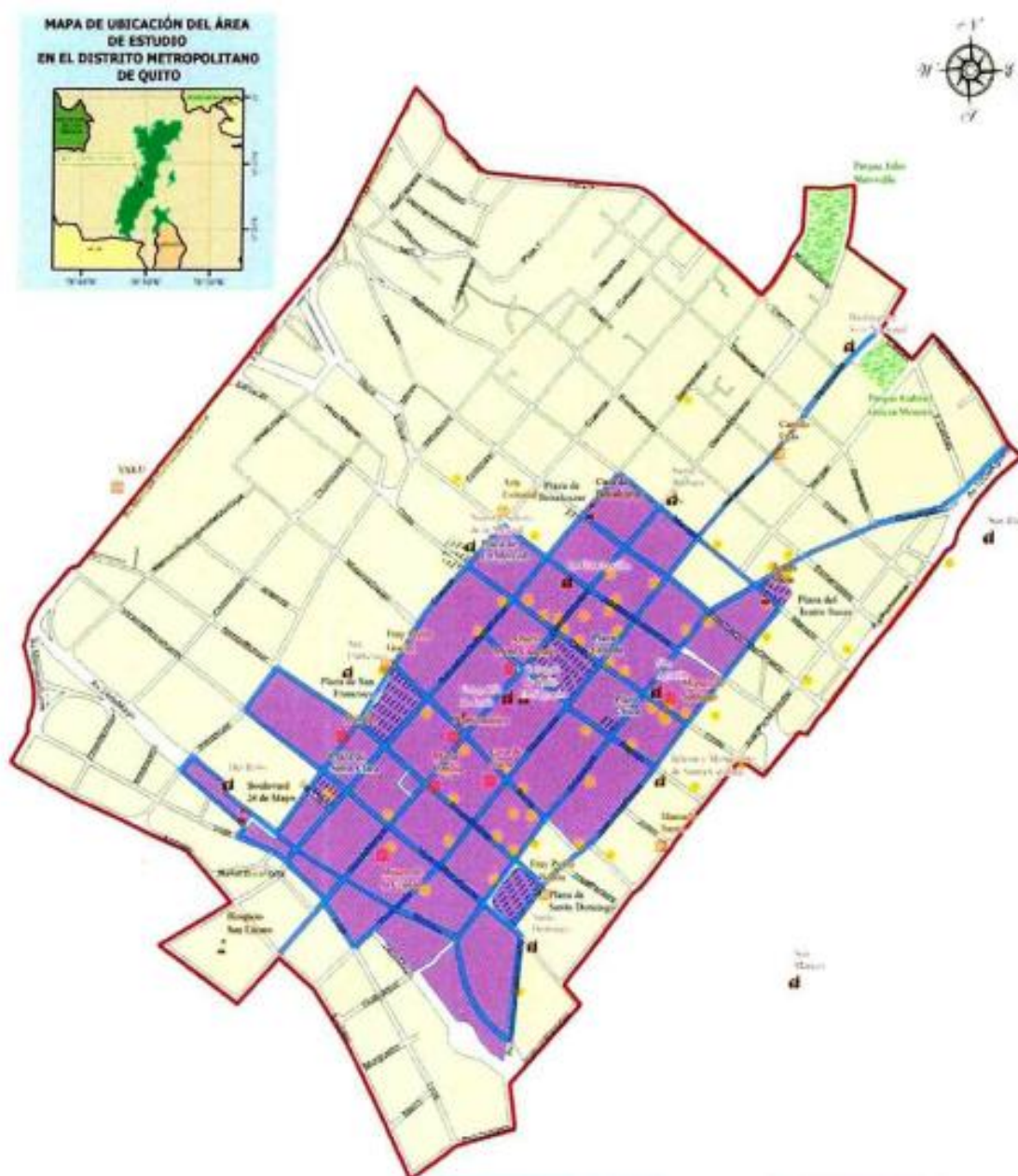




**Figura 1.** Mapa de uso del suelo La Mariscal  
Fuente: (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2013, pág. 13)

El “Centro Histórico” se considera una ZET por ser el atractivo turístico principal de la capital (Quito), en ella se concentra la mayor cantidad de atractivos culturales del Distrito Metropolitano de Quito y se destaca por tener un perfil de turismo de cultura. Es una zona de interés turístico, de actividades de comercio y donde se encuentran los organismos públicos. La mayor concentración de establecimientos hoteleros, de alimentos y bebidas, de diversión y esparcimiento se encuentra en la Mariscal, pero el Centro Histórico ha tenido un crecimiento importante, esto debido a que se han aprovechado los bienes inmuebles y se han readecuado para hoteles de lujo o boutique. Los establecimientos de alimentos y bebidas se han incrementado por el reordenamiento urbanístico y

por la recuperación del Patrimonio Cultural del Centro Histórico fomentando el consumo de los platos típicos de la ciudad (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2013, págs. 14,412,416,420-427).



**Figura 2.** Estructura del espacio turístico ZET Centro Histórico  
Fuente: (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2013, pág. 427)

## 2.4 Marco conceptual

### Biodiversidad

“Los recursos naturales son aquellos que provienen directamente de la tierra y de sus características específicas en un lugar o una zona determinada: puertos naturales, saltos de agua, minerales, flora y fauna, etc.” (Jiménez Sierra, Torres Orozco, & Corcuera Martínez del Río, 2010, pág. 9).

“Variabilidad entre los organismos vivos de todas clases, incluyendo los ecosistemas terrestres, marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los cuales son parte. El término hace referencia a la diversidad dentro y entre las especies y los ecosistemas” (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017, pág. 9).

La definición más aceptada de biodiversidad es la que se adoptó en el seno del Convenio sobre Diversidad Biológica en 1992: La variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros sistemas acuáticos, y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas. (Citado en Dorado Nájera, 2010, pág. 8)

### Calidad

“Walter Shewhart entiende la calidad como un problema de variación, el cual puede controlarse y prevenirse mediante la eliminación, a tiempo, de las causas que lo provocan” (Díaz Coutiño & Escárcega Castellanos, 2009, pág. 181).

“Kaoru Ishikawa, define este concepto como manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia” (Díaz Coutiño & Escárcega Castellanos, 2009, pág. 181).

“Es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos” (Gutierrez Pulido & de la Vara Salazar, 2009, pág. 5).

### Comunicación

“La comunicación es la transferencia de información, ideas, conocimientos o emociones mediante símbolos convencionales, lo que propicia el entendimiento entre una persona y otra” (Pazmay, Pardo, & Ortiz, 2017, pág. 2705).

Puede ser una herramienta puramente de marketing o una iniciativa que refleje un compromiso real con la rendición de cuentas hacia los grupos de interés. La motivación estratégica es un elemento discriminatorio para explicar las diferencias existentes en la calidad de los informes de sostenibilidad, y las estrategias de comunicación de la RSC de las empresas mantienen relación con el compromiso adquirido por estas en esta materia. En este sentido, la literatura previa ha considerado que, entre otras características, el tamaño y el sector influyen en la actitud hacia la RSC y su comunicación. (Vaz, Ruiz, & Fernandez, 2017, pág. 4)

En términos generales, la comunicación puede ser definida como la distribución formal e informal de información significativa y actualizada. En el caso concreto de la comunicación realizada por una marca desde un sitio web, podríamos definirla como la existencia de un flujo de información comercial bidireccional, actualizada y valiosa entre la marca y los usuarios del sitio web. (Belanche, Casaló, & Guinalú, 2013, pág. 33)

### Desarrollo cultural

El modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse a sus problemas de adaptación externa e integración interna y que han ejercido la suficiente influencia para ser consideradas válidas y, en consecuencia, para

ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (Naranjo & Calderón, 2015, pág. 225)

La cultura crea una historia, identidad, propósito y dirección únicos para la empresa. Es decir, valores como el respeto por las personas y el medio ambiente arman el poder de los directivos para crear estructuras, prácticas y manifestaciones simbólicas de sostenibilidad a largo plazo. (Polanco, Ramírez, & Orozco, 2016, pág. 187)

La cultura es el conjunto de rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, la manera de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2012, pág. 4)

### Desarrollo económico

Es crecimiento más cambio estructural de la economía y sociedad. Dada esa relación, la producción debe crecer, en el largo plazo, más rápido que la población y el crecimiento a largo plazo del PIB per cápita real debe ser mayor a 1.5% anual, para de esa forma reducir la brecha internacional; en correlación con lo anterior se debe reducir la proporción de la población en condiciones de pobreza. (Rivera, 2014, pág. 15)

De acuerdo a los indicadores convencionales de desempeño,<sup>2</sup> la economía «crezca» de manera más o menos sostenida, sin que importe cómo y a una tasa lo más elevada posible, hasta lograr superar un determinado monto de producto por habitante. La «calidad de vida» viene por añadidura como efecto inevitable de un ulterior «derrame» de la riqueza producida. (Gonzalorena, 2017, pág. 113)

“Es el resultado de un proceso complejo de interacciones entre aumentos de la demanda que han sido inducidos por aumentos en la oferta, y aumentos en la oferta ocasionados por aumentos en la demanda” (Ros, 2013, pág. 15).

### Desechos (residuo)

“Todo resto o material resultante de un proceso de producción, transformación o utilización que sea abandonado o que su poseedor o productor tenga la obligación o decida desprenderse de él” (Unicef, s.f., pág. 11).

El término residuo comprende todo bien u objeto que se obtiene a la vez que el producto principal, e incluye tanto los que han devenido inaprovechables ("desechos"), como los que simplemente subsisten después de cualquier tipo de proceso ("restos" o "residuos" propiamente dichos). (Gómez Delgado, 1995, pág. 22)

“Cualquier sustancio u objeto del cual su proveedor se desprenda o tenga la intención u obligación de desprenderse” (Bonmatí & Gabarrel, 2008, pág. 209) .

### Flora y Fauna

Flora y fauna terrestre. La flora y fauna tienen características particulares como consecuencia de la situación geográfica del territorio, de sus condiciones orográficas, climáticas, del suelo y agua. Estos recursos naturales son una fuente de riqueza para el hombre, proporcionan materia prima para la construcción de aquellos objetos útiles, capaces de dar bienestar a la humanidad. Además, los bosques son verdaderos elementos reguladores del ecosistema, normalizan los climas y las lluvias, retienen la humedad. Los bosques han sido sobreexplotados con el fin de lograr terrenos cultivables o para explotar sus maderas para la industria (cedro, encino, caoba). (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonoroa, 2009, pág. 82)

Fauna nativa. - Animales propios del país o de una región. Fauna silvestre. - Para los efectos de esta Ley, la fauna silvestre está constituida por:

1.- Los animales silvestres, sin distinción de clases o categorías zoológicas, que viven en forma permanente o temporal en los ecosistemas acuático, terrestre y atmosférico; y,

2.- Las especies domésticas que, por disposición del Ministerio del ramo, deban ser manejadas como silvestres para evitar su extinción, o con fines de control.

Flora silvestre. - Es el conjunto de especies vegetales nativas, que crecen espontáneamente.

Flora nativa. - Vegetales propios del país o de una región. (Congreso Nacional del Ecuador, 2004)

“Flora: Todos los organismos vegetales que se encuentran en una zona determinada” (Instituto de Oceanología, 2008, pág. 310).

“Fauna: Todos los animales que se encuentran en una zona determinada” (Instituto de Oceanología, 2008, pág. 310).

### Hotel

Establecimiento capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros, de manera temporal, con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece alojamiento y en la mayoría de los casos, servicios de comidas. (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017, pág. 10)

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar

otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015, pág. 8)

“Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea” (Dirección Regional de Comercio exterior y Turismo - Cusco, 2008, pág. 22).

### Hotelería

“Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica” (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017, pág. 10).

“Sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio” (Organización Mundial del Turismo, s.f., pág. 88).

“Conjunto de servicios hoteleros” (Real Academia Española, 2001, pág. 74).

### Huésped

“Cliente que se registra en el alojamiento turístico” (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017, pág. 10).

“Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida” (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015, pág. 4).

“Persona alojada en un establecimiento de hostelería” (Real Academia Española, 2001, pág. 78)



## Turismo

“Conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas fuera de su lugar de residencia habitual, invirtiendo en sus gastos recursos que no provienen del lugar visitado” (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017, pág. 12).

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (Organización Mundial del Turismo, s.f., pág. 11).

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o personas que por motivos de recreación, descanso, cultura y salud se trasladan de un lugar de residencia habitual a otro en el cual no se ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada para el turista, generando interrelaciones de importancia social, económica y cultural (Portugal, 2008, pág. 5).

## Zona Especial Turística.

Es el territorio dentro del Distrito Metropolitano de Quito que, al tiempo de reunir características y condiciones para la ejecución de una política turística común, ha sido declarado como tal en razón de cualquiera de los siguientes factores:

La presencia intensiva de recursos y atractivos turísticos;

Concentración territorial, actual o previsible, de establecimientos en los que se realicen actividades calificadas como turísticas, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional; o, la expedición de instrumentos de planificación en los que se priorice la promoción y fomento al ejercicio de actividades turísticas (Concejo Metropolitano de Quito, 2012, págs. 20-21).

## 2.5 Marco contextual o situacional

### 2.5.1 Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio

La presente investigación será realizada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Distrito Metropolitano de Quito de manera particular, en la Zona Especial Turísticas Centro Histórico.

El estudio será desarrollado tomando en consideración la realidad actual que el DMQ posee en relación a la sostenibilidad de sus áreas productivas, en particular el sector de alojamiento, debido particularmente a la participación e interés del CEE y ConQuito para poner en marcha las actividades necesarias para la consecución de los ODS,

La obtención de los datos será procesada después de la aplicación de entrevistas y encuestas a los implicados, tal como se mencionan en la matriz problemática.

### 2.5.2 Delimitación temporal

Para el desarrollo de la presente investigación se tiene prevista el empleo de diez meses, que se contarán a partir del mes de febrero de 2018 hasta finales del mes noviembre.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### 3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación fue de tipo mixto, esto debido a la naturaleza de la temática a ser tratada y al enfoque bajo el cual se analizó el presente trabajo, las herramientas de recolección de datos se acoplaron a estos dos parámetros, por tanto, esta opción fue la más acertada para este tipo de investigación, se emplearon básicamente herramientas que poseían un carácter tanto cuantitativo, en mayor medida, para el caso de las encuestas, así como también, cualitativo para la entrevista.

#### 3.2 Tipología de la investigación

##### 3.2.1 Por su finalidad

Por su finalidad esta investigación fue aplicada, el desarrollo de la misma busco establecer parámetros que identifiquen los factores influyentes en mayor medida para contribuir con la aplicabilidad del desarrollo sostenible en el sector de alojamiento de las Zonas Especiales Turísticas, lo que a su vez generará la posibilidad de mejorar la calidad de vida de la sociedad proyectada al largo plazo, cabe mencionar que es totalmente aplicable el desarrollo teórico de este trabajo en la práctica.

##### 3.2.2 Por las fuentes de información

Por las fuentes de información la presente investigación fue de tipo mixto, el desarrollo de la teoría como tal y el involucramiento de los conocimientos iniciales referentes a este trabajo se lo realizó bajo la modalidad de consulta por fuentes documentales, mientras que, los datos recabados

fueron analizados para establecer incidencias de los indicadores sobre la temática del desarrollo sostenible, las fuentes de información son de campo.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos hacia los sujetos de estudio que son: establecimientos hoteleros e instancias relacionadas al turismo en Quito, representa las condiciones para mencionar que la fuente de información es de campo.

### 3.2.3 Por las unidades de análisis

Esta investigación fue de campo (Insitu), ya que se recolectaron datos a los establecimientos hoteleros de cuatro y cinco estrellas de la ZET Centro Histórico de la ciudad de Quito.

### 3.2.4 Por el control de las variables

En el desarrollo de esta investigación los datos fueron recolectados en un solo momento, es decir que las variables no fueron manipuladas o analizadas en varias instancias, por ese motivo la presente investigación fue controlada de forma no experimental.

### 3.2.5 Por el alcance

La investigación fue de tipo exploratorio – descriptivo. Es exploratorio por cuanto el objeto de estudio no ha sido analizado a profundidad y solo existe una guía de los factores más relevantes que inciden en éxito del desarrollo sostenible. La presentación de los resultados se lo realizó mediante un análisis estadístico, en el mismo se evidenció la relación existente entre los fenómenos objeto de estudio, además es descriptiva debido a que se pretende explicar las condiciones más relevantes de los factores que conllevan al desarrollo sostenible.

## 3.3 Instrumentos de recolección de información

Para la recolección de información de la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

### 3.3.1 Bibliográfica

En la presente investigación se ocupó información bibliográfica de libros, revistas especializadas, sitios estadísticos que contengan temas relacionados a sostenibilidad y a las variables expuestas en la problemática para fundamentar el marco teórico, referencial y conceptual.

### 3.3.2 Entrevista

Se aplicó la entrevista mediante un cuestionario con preguntas específicas sobre sostenibilidad a los encargados de manejar la actividad turística hotelera como el Ministerio de Turismo, Federación Hotelera del Ecuador, Secretaría del Ambiente, Conservación y Desarrollo. El modelo de la entrevista se encuentra en la Figura 3.

### 3.3.3 Encuesta

Se aplicó una encuesta a los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas de la ZET del Centro Histórico de Quito, con preguntas relacionadas a las 5 dimensiones que maneja la Certificación Smart Voyager Express que son: lineamientos estratégicos, protección y conservación del ambiente, seguridad, desarrollo socioeconómico y calidad del servicio; en la cual no se tomó en cuenta los criterios, pero si los indicadores de cada dimensión agrupándolos de acuerdo a la semejanza de sus características. El modelo de la encuesta se encuentra en la Figura 4 y la agrupación de los indicadores se presenta en el Anexo 1.



Tema	Dimensión	Preguntas
Sostenibilidad de los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas en la Zonas Especial Turística del Centro Histórico de Quito	Lineamientos Estratégicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existe un marco legal o regulaciones por parte de las autoridades del área turística para normar las actividades hoteleras orientadas a un desarrollo sostenible? ¿Existe una entidad vigilante de que la normativa se cumpla?</li> <li>2. ¿Por qué resulta necesaria la aplicación de políticas orientadas a una gestión sostenible de los establecimientos hoteleros? ¿Qué beneficios implica? ¿Es un aspecto de ventaja competitiva o comparativa?</li> </ol>
	Protección y Conservación Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tomando en cuenta la realidad del ZET del Centro Histórico. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que los establecimientos hoteleros deben aplicar en su gestión para cuidar el medio ambiente?</li> <li>2. ¿Los turistas tienen afinidad a contratar servicios de establecimientos que tengan conciencia ecológica? ¿A qué se debe?</li> </ol>
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existen controles periódicos para confirmar el cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo? ¿Por qué es importante considerar al cliente interno dentro del desarrollo sostenible en los procesos de la gestión hotelera?</li> <li>2. ¿Por qué es importante precautelar la seguridad de las personas y de los bienes en relación de una gestión sostenible?</li> </ol>
	Socioeconómico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El turismo es un generador de riqueza tanto para las ciudades como para los países, ¿Considera Ud. que la industria hotelera aparte de tener ganancias está contribuyendo con el adecuado manejo de los factores sociales, económicos y ambientales?</li> <li>2. ¿La institución que Ud. representa ha desarrollado planes de capacitación para el personal que labora en las empresas turísticas sobre temas de: calidad, sostenibilidad, buenas prácticas, etc.?</li> </ol>
	Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los factores más importantes en cuanto a calidad que los establecimientos hoteleros deben tomar en cuenta?</li> <li>2. ¿Por qué se debe analizar la calidad en la gestión y operación de las actividades hoteleras? ¿Existe relación entre calidad y desarrollo sostenible?</li> </ol>

*Figura 3.* Formato de entrevista



Sostenibilidad de los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas en la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito

<b>ENCUESTA</b>	
<b>Sostenibilidad de los establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas en la ZET del Centro Histórico de Quito</b>	
Nombre del Hotel: _____	Fecha: _____
Categoría: _____ Funciona desde _____	# Empleados del hotel _____
Pertenece a alguna cadena: SI ____ NO ____ si su respuesta es positiva indique a cuál: _____	
Cuenta con alguna certificación de sostenibilidad: SI ____ NO ____ si su respuesta es positiva indicar cuál: _____	
Cargo: _____	
Hace cuánto tiempo trabaja en el hotel: _____ Cuantos años de experiencia en la industria hotelera: _____	
Cuenta con algún estudio académico en turismo / hotelería: SI ____ NO ____ si su respuesta es SI por favor indique cual: _____	

La presente encuesta tiene por objetivo determinar el criterio de los administradores de hoteles de 4 y 5 estrellas de la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito, en relación la importancia que tienen los factores que conllevan al desarrollo sostenible en la gestión de establecimientos hoteleros, en referencia a los establecido a la norma de certificación Smart Voyager Express.

Dentro de la gestión de los establecimientos hoteleros, según su criterio cuán importante considera los siguientes aspectos, siendo: (5) Muy Importante, (4) Importante, (3) Más o menos Importante (2) Poco Importante y (1) Nada Importante.

<b>1. Dimensión Lineamientos Estratégicos</b>		5	4	3	2	1
1	Cumplir de manera oportuna con leyes, ordenanzas, reglamento interno y acuerdos internacionales, así como poseer los documentos legales y permisos de funcionamiento vigentes.					
2	Entregar a los empleados un manual con los lineamientos estratégicos de la compañía y brindarles un plan de capacitación.					
3	Presentar información veraz y transparente de los servicios, precios en el material promocional físico o electrónico de la empresa					
4	Contar con políticas que garanticen la no discriminación de ningún tipo y que prohíba la contratación infantil, prácticas sexuales o consumo de sustancias psicotrópicas.					
5	Preferir a proveedores de bienes y servicios de la comunidad cuyos niveles de contaminación sean mínimos.					
<b>2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental</b>		5	4	3	2	1
6	Contar con medidores para mantener el registro de uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.					
7	Minimizar la compra de insumos descartables o que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.					
8	Utilizar artefactos eléctricos, grifería y sanitarios ahorradores por lo menos en las áreas de uso público, además de realizar su inspección y mantenimiento diario.					
9	Incentivar el uso adecuado y maneras de ahorrar energía y agua a propietarios, directivos, personal de planta y clientes en baños públicos, habitaciones, áreas operativas.					
10	Cumplir la legislación referente a animales de vida silvestre, evitar la comercialización de especies protegidas o vedadas y tomar las medidas necesarias para evitar que ingieran alimentos diferentes a su dieta natural.					
11	Realizar mantenimientos periódicos de maquinaria y vehículos de la operación, disminuyendo así la contaminación ambiental en espacios debidamente determinados, señalizados; para esto se debe llevar un registro de los trabajos realizados.					
12	Manejar los desechos y residuos bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje, almacenarlos adecuadamente en contenedores debidamente identificados de tal manera que no afecten los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.					
13	Contar con trampas para la captura de grasas y restos de comida para evitar que alimentos, aceites y grasas sean vertidos a la red pública de alcantarillado.					
14	Aislar acústicamente los equipos de sonido, amplificación y generadores con el fin de disminuir el ruido que causan.					
<b>3. Dimensión Seguridad</b>		5	4	3	2	1
15	Cumplir por parte del personal el reglamento interno en temas de salud y seguridad ocupacional; para lo cual, la empresa proporcionará equipos, protecciones y vestimenta de acuerdo a las actividades propias de cada empleado para realizar sus tareas.					
16	Contar con áreas especiales para almacenar sustancias tóxicas y combustibles que estén debidamente ventiladas y que cumplan con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento de medio ambiente de trabajo.					

CONTINÚA



17	Contar con sensores de humo y extintores de incendios en las áreas operativas y de habitaciones; y que las salidas de emergencia y rutas de evacuación estén visibles, sin obstáculos y señalizadas.					
18	Contar con una persona para atender emergencias médicas y disponer de un botiquín de primeros auxilios básico con medicamentos no caducados.					
19	Contar con instalaciones eléctricas cubiertas con canaletas o entubadas y que los cajetines no muestren evidencias de cortocircuitos por el calor.					
20	Contar con rutas de escape seguras en casos de emergencia; además, realizar simulacros y aplicar el plan de evacuación referente a desastres naturales.					
<b>4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21	Disponer de indicadores que brinden información sobre el impacto de las operaciones del hotel en el desarrollo de la comunidad local, contar con registros de las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios), y que las inversiones en infraestructura en la comunidad estén sujetas a un plan de trabajo conjunto y bienestar común.					
22	Contratar como parte del personal de planta, operativo y administrativo a pobladores de la comunidad local bajo los principios de equidad y participación.					
23	Respetar las culturas y costumbres de la comunidad local y no promover la aculturización de las mismas, promover la participación de la comunidad para que promueva los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa; así como, incentivar el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.					
24	Conservar la apariencia del edificio (si esta inventariado) como patrimonio histórico y cultural, además no estar vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes.					
<b>5. Dimensión Calidad del Servicio</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
25	Utilizar insumos para alimentación que provienen de fuentes seguras y sostenibles, almacenarlas en estanterías impermeabilizadas dentro de bodegas debidamente ventiladas, evitando la mezcla de productos y la contaminación cruzada.					
26	Capacitar al personal en procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos, mantener un inventario actualizado de las materias primas, productos que se utilizan en su operación; así como, de sus equipos y mobiliario.					
27	Manejar los alimentos en un ambiente salubre e higiénico y que el personal durante su jornada de trabajo se abstenga de comer, fumar o masticar chicle.					
28	Contar con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal), limpio, ventilado, con agua permanente y todos los productos de limpieza e higiene biodegradables, alejados del área de bodega de alimentos y de cocina.					
29	Promover la participación del personal en las actividades y decisiones de la operación, mantener registro de estos acuerdos, entregar manuales al personal sobre procesos donde se detallen las tareas para el funcionamiento de la operación y el perfil necesario del empleado para su correcto funcionamiento.					
30	Cumplir con el Código del trabajo del país.					
31	Verificar que el personal cuente con el certificado de salud actualizado y que cumpla con los requisitos de: llevar el cabello recogido para lo cual utilizará malla y/o cofia, llevar uñas cortas, limpias y sin esmalte, maquillaje y perfume sin excesos, sin ningún tipo de accesorio o joyería que pueda afectar la preparación de los alimentos.					
32	Contar con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal y desinfectante para manos a la entrada de la cocina; además, de contar con toallas para el secado de manos y litos para los utensilios de cocina.					
33	Cumplir con buenas prácticas de cocina, utilizar utensilios y tablas de cortar adecuadas para la manipulación de alimentos crudos y preparados los mismos que se desinfectaran luego de su uso, almacenar en porciones los alimentos y de acuerdo a su propia procedencia.					
34	Almacenar los alimentos en recipientes limpios, herméticos y debidamente rotulados con fecha de caducidad y de recepción, no se almacenarán productos químicos en la cocina, la instalación debe estar libre de desperdicios.					
35	Llevar un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando cada área o servicio, para los refrigeradores y congeladores realizando un mantenimiento y control periódico.					
36	Contar con recubrimiento de baldosa blanca en las paredes de la cocina; que las paredes, los techos y pisos de la cocina y bodegas de alimentos estén limpios, sin grietas, pintadas de color claro; y que el fregadero sea de acero inoxidable de dos pozos.					
37	Contar con ingresos especiales a las diferentes áreas para personas con capacidades diferentes y prohibir la discriminación de cualquier grupo humano.					
38	Dotar al comedor de menaje adecuado para su funcionamiento, verificar que el área este ventilada para evitar la concertación de olores y que el servicio de limpieza realice su trabajo en horarios adecuados para no afectar la atención y tranquilidad de los clientes.					
39	Informar de manera clara los precios de hospedaje, servicios recreativos, costos adicionales por el uso de áreas específicas, actividades de recreación y que incluyan los impuestos de ley.					
40	Aplicar una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, procesarla y monitorearla.					

**Figura 4.** Formato de encuesta



### 3.4 Procedimientos para recolección y análisis de datos

Para la presente investigación en su primera fase se ocupó una técnica documental para la recolección de datos por medio de libros, artículos de revistas sobre la Norma Smart Voyager Express y temas de sostenibilidad en sus tres dimensiones: social, ambiental y económico, determinando la importancia y el aporte en la gestión de los establecimientos hoteleros. En la segunda fase, se determinó la población de estudio, se tomó en cuenta el Catastro Turístico del 2017 para determinar los establecimientos hoteleros del Distrito Metropolitano de Quito, escogiendo los que se encuentran ubicados en la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito, de acuerdo con las delimitaciones que se establece en la Ordenanza, con un total de 21 establecimientos de 2 a 5 estrellas. Se seleccionó a 6 establecimientos pertenecientes a las categorías de 4 y 5 estrellas y al ser una población tan pequeña se decidió realizar un censo para la encuesta, la cual consta con preguntas relacionadas a las 5 dimensiones que maneja la Certificación Smart Voyager Express que son: lineamientos estratégicos, protección y conservación del ambiente, seguridad, desarrollo socioeconómico y calidad del servicio; se encuestaron a los responsables de sostenibilidad de los establecimientos con el fin de determinar cuáles son los factores más relevantes que influyen sobre la sostenibilidad en la gestión empresarial. En la tercera fase se realizó entrevistas a los responsables en temas de sostenibilidad de entidades públicas y privadas como el Ministerio de Turismo, Federación Hotelera del Ecuador, Secretaría del Ambiente, Conservación y Desarrollo para conocer las políticas actuales que están aplicando y cuál es el grado de importancia que dan a este tema.

### 3.5 Cobertura de las unidades de análisis

Se realizó un análisis del Catastro Turístico del 2017, en la cual se determinó a los establecimientos hoteleros de Distrito Metropolitano de Quito, escogiendo principalmente los que se encuentran ubicados en la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito, de acuerdo a las delimitaciones que en esta se establece. Se seleccionó a los 6 establecimientos de 4 y 5 estrellas y se aplicó la fórmula para determinar la muestra que se especifica a continuación:

N= población= 6

z= Nivel de Confianza (95 %) = 1,96

p= probabilidad de éxito = 0,5

q= probabilidad de fracaso = 0,5

e= margen de error= 0,05

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

$$n = \frac{1,96^2 * 6 * (0,5 * 0,5)}{0,05^2 (6 - 1) + 1,96^2 (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{5.7624}{0.0125 + 0.9604}$$

$$n = 5.9229 \sim 6$$

Debido a que la muestra es de 5.9 con un nivel de confianza del 95% y con una población de 6 establecimientos de la ZET Centro Histórico de Quito, se realizó un censo lo que permitió obtener un resultado más eficaz.

También se aplicó un censo para realizar la entrevista a los encargados de manejar la actividad turística hotelera como Ministerio de Turismo, Federación Hotelera del Ecuador, Secretaría del Ambiente, Conservación y Desarrollo.

### 3.7 Procedimiento para tratamiento y análisis de información

Para la encuesta se realizó un análisis de la información y se tabuló con el programa Excel; posteriormente, se efectuó un análisis de los datos utilizando tablas, gráficas y parámetros; las entrevistas se resumieron en fichas donde se extrajo lo más importante detectando las similitudes y diferencias de los diferentes temas abordados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Sostenibilidad de Ecuador

Para medir el nivel de sostenibilidad de un país es necesario establecer varios indicadores que permitan comprender la problemática ambiental, cuyo máximo factor es el calentamiento global; por lo cual, Ecuador ha implementado normas orientadas a disminuir las acciones que este fenómeno produce. Se considera como indicadores de sostenibilidad de un país al índice de desarrollo social y humano (IDH) y al índice de progreso social (IPS) (Saborío, 2016, pág. 71).

En la Tabla 2 se hace un comparativo de los índices con los principales países de la región.

**Tabla 2.**  
*Índices de sostenibilidad*

País	Posición del índice de desarrollo social y humano (IDH) 2018	Posición del índice de progreso social (IPS). 2017	Posición del índice de sostenibilidad ambiental (EPI) 2018
<b>Ecuador</b>	81	55	87
<b>Colombia</b>	84	49	42
<b>Venezuela</b>	76	Sin posición	51
<b>Perú</b>	83	47	64
<b>Bolivia</b>	118	69	92
<b>Chile</b>	44	25	84
<b>Argentina</b>	47	33	74
<b>Brasil</b>	77	43	69
<b>Paraguay</b>	98	60	105
<b>Uruguay</b>	55	31	47

Fuente: (United Nations Development Programme, 2018) para el IDH - (Porter & Stern, 2017) para IPS - (Yale University, 2018) para EPI

Ecuador ocupa el sexto lugar en América del Sur en el índice de Desarrollo Humano y el séptimo lugar en el índice de progreso social. Otro indicador para medir la sostenibilidad es el índice de sostenibilidad ambiental elaborado por la Universidad de Yale, el mismo que fue desarrollado, con el fin de evaluar la sostenibilidad ambiental de un país; el cual, clasifica a los países de acuerdo a veinte y cuatro indicadores de desempeño que reflejen la realidad ambiental (Ojeda, Spoor, &

Estrada, 2017, págs. 6-8). Ecuador en el ranking 2018 ocupa el puesto 87 siendo uno de los peores de la región solamente por encima de Bolivia y Paraguay; estos indicadores muestran que a nivel país todavía los esfuerzos realizados en temas de sostenibilidad no son suficientes.






#### 4.2 Certificaciones de Sostenibilidad y Calidad

A nivel mundial existen varias certificaciones tanto de sostenibilidad como de calidad, se realizó una revisión documental para encontrar las más usadas en el sector turístico:

**Tabla 3.**  
*Certificaciones de sostenibilidad existentes*

Sostenibilidad		
Logo	Nombre	Descripción
	Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST). (Costa Rica)	Categoriza y certifica a hoteles y operadores turísticos que cumplan con los indicadores de sostenibilidad; inició en 1997 (National Marine Sanctuaries, 2017).
	Green Deal (Guatemala)	Es un programa que evalúa a las operaciones de turismo local, que cumplan con prácticas responsables (National Marine Sanctuaries, 2017).
	Green Globe 21 (Caribe)	Es una certificación que ayuda a hoteles, comunidades y turistas que buscan un turismo sustentable, basado en la agenda 21 y los principios del desarrollo sostenible. Se creó en 1993 (Reboloso & Salcedo, 2006, págs. 83-84).
	Green Seal (EEUU)	Organización que busca un ambiente limpio, promueve productos que sean más amigables con el ambiente y reduzcan el calentamiento global (National Marine Sanctuaries, 2017).
	Smart Voyager Express (Ecuador)	Programa de certificación turística sostenible voluntaria e independiente financiado por la Fundación Conservación y Desarrollo y tuvo la ayuda de Rainforest Alliance en 1998. El objetivo de esta Norma es dar parámetros sociales, ambientales y de buenas prácticas que puedan ser aplicados en establecimientos con el fin de que haya una buena gestión de turismo sostenible (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 3).
	Sello Ambiental Colombiano (Colombia)	Certificación de sostenibilidad que evalúa a los establecimientos hoteleros, se entrega cuando han cumplido en un 100% los requisitos establecidos en la norma NTS-TS-02 lo que permite obtener un nivel alto de sostenibilidad (Velasco & Villamizar, 2014, págs. 140-141).
	Green Leaf (Canadá)	Programa patrocinado por la Asociación de Hoteles de Canadá, el cual certifica la sustentabilidad de los hoteles reconociéndolos por medio de 1 a 5 hojas verdes (Reboloso & Salcedo, 2006, pág. 86).






CONTINÚA 

	Green Tourism (Reino Unido)	Certifica a establecimientos y operadores turísticos que realizan prácticas sostenibles con las siguientes certificaciones: Gold, Silver y Bronze (Green Tourism, 2018).
	Rainforest Alliance (EEUU)	Certificación internacional que indica que una empresa turística ha sido verificada y que cumple con los requisitos de turismo sostenible, que son reconocidos por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible (Rainforest Alliance, 2018).
	Biosphere Responsible Tourism	Certificación sostenible que promueve los 17 objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y las directrices emanadas de la Cumbre del Clima de París (Visiones del turismo, 2017).
	EarthCheck	Se enfoca en el desarrollo y gestión de prácticas sostenibles, en hoteles, destinos, cruceros (Visiones del turismo, 2017).
	Green Leaders	Programa EcoLíderes de TripAdvisor que se enfoca en alojamiento y otorga el sello con el fin de atraer clientes que se preocupen por el medio ambiente (Visiones del turismo, 2017).

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST) (Costa Rica) - (National Marine Sanctuaries, 2017) / Green Deal (Guatemala) - (National Marine Sanctuaries, 2017) / Green Globe 21 (Caribe) - (Reboloso & Salcedo, 2006, págs. 83-84) / Green Seal (EEUU) - (National Marine Sanctuaries, 2017) / Smart Voyager Express (Ecuador) - (Conservación & Desarrollo, 2013, pág. 3) / Sello Ambiental Colombiano (Colombia) - (Velasco & Villamizar, 2014, págs. 140-141) / Green Leaf (Canadá) - (Reboloso & Salcedo, 2006, pág. 86) / Green Tourism (Reino Unido) - (Green Tourism, 2018) / Rainforest Alliance (EEUU) - (Rainforest Alliance, 2018) / Biosphere Responsible Tourism - (Visiones del turismo, 2017) / EarthCheck - (Visiones del turismo, 2017) / Green Leaders - (Visiones del turismo, 2017)

Luego de haber realizado una revisión bibliográfica y en base a las entrevistas que se realizó al Ministerio de Turismo y a los prestadores de servicios se ha podido establecer que las certificaciones de calidad más utilizadas son las siguientes:

**Tabla 4.**  
*Certificaciones de calidad existentes*

Calidad		
Logo	Nombre	Descripción
	Organización Internacional para la estandarización (ISO) (Ginebra)	La Norma ISO 9001 es la base de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa. Norma internacional que permite administrar y mejorar la calidad de los bienes o servicios ofertados (VINCA, LLC, 2018).
	Calidad Turística (España)	Aplicable en el sector turístico el cual debe cumplir estándares específicos, es concedida por el Instituto para la Calidad Turística Española y está basada en auditorías externas e independientes. (Castañeda, Rodríguez, Herrera, & Sabiote, 2013).
	Q de Calidad - Quality (Ecuador)	Reconocimiento otorgado por el Ministerio de Turismo del Ecuador a las empresas que han cumplido con estrictas auditorías que aseguran que los establecimientos prestan un servicio de calidad (Pozo, Palacios, & Armijos, 2018).
	Sistema Inicial de Gestión Organizacional –SIGO ECUADOR	Herramienta de gestión para el mejoramiento de la calidad, es de rápida implementación y se puede aplicar en las empresas turísticas (Ministerio de Turismo del Ecuador, s.f., pág. 11).
	Certificado de Calidad Turística (Colombia)	Certificación de calidad que evalúa a los establecimientos hoteleros, se entrega cuando han cumplido en un 100% los requisitos establecidos en la norma NTS-TS-02 (Velasco & Villamizar, 2014, págs. 140-141).

Fuente: Organización Internacional para la estandarización (ISO) (Ginebra) - (VINCA, LLC, 2018) / Calidad Turística (España) - (Castañeda, Rodríguez, Herrera, & Sabiote, 2013) / Q de Calidad – Quality (Ecuador) - (Pozo, Palacios, & Armijos, 2018) / Sistema Inicial de Gestión Organizacional –SIGO ECUADOR - (Ministerio de Turismo del Ecuador, s.f., pág. 11) / Certificado de Calidad Turística (Colombia) - (Velasco & Villamizar, 2014, págs. 140-141)

De la investigación bibliográfica realizada se puede observar que existen varias certificaciones de sostenibilidad y calidad disponibles; sin embargo, después de realizar varias búsquedas en diversas fuentes oficiales se logró determinar que no existe una base de datos de establecimientos turísticos con certificados de sostenibilidad, la única información existente se detalla en la Tabla 5 que muestra los establecimientos que cuentan con la marca Q de calidad.

**Tabla 5.***Listado hoteles con marca Q – ZET Centro Histórico – Año 2018*

<b>Listado de Hoteles con la Marca Q</b>				
<b>Establecimiento</b>	<b>Provincia</b>	<b>Cantón</b>	<b>Zona</b>	<b>Dirección</b>
<b>Boutique Hotel Mansión del Ángel</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Zona Centro	Calle Los Ríos N13-134 y Pasaje Ascencio Gándara
<b>Boutique Plaza Sucre</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	Sucre OE 2-36 Entre Guayaquil y Flores
<b>Casa Gangotena</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	Bolívar Oe6-41 y Cuenca, Quito - Ecuador
<b>Casa San Marcos</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	Junín E1-36 y Montúfar, Centro Histórico, Quito, Ecuador
<b>Casa El Edén</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	Calle Esmeraldas Oe 3-30 y Guayaquil
<b>La Casa de Quiroz</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Zona Centro	Numa Pompilio Liona n15 - 117 y Yaguachi
<b>La Posada Colonial</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	J. Paredes S 1-49 y Rocafuerte
<b>Patio Andaluz</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	García Moreno N6 52, Entre Olmedo y Mejía
<b>Portal de Cantuña</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	Bolívar Oe6-105 y Cuenca,
<b>Plaza Grande</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	García Moreno N5-16 y Chile San Francisco de Quito – Ecuador
<b>Hotel Real Audiencia</b>	Pichincha	Distrito Metropolitano de Quito	Centro Histórico	Bolívar Oe 3-18 y Guayaquil

Fuente: Ministerio de Turismo

#### 4.3 Información Hoteles

Para la realización del presente trabajo de investigación se encuestó al personal administrativo de los siguientes hoteles: Hotel El Relicario del Carmen, Hotel Plaza Grande, Hotel Boutique Casa



Carlota, Hotel Patio Andaluz, Hotel Casa Gangotena S.A., Hotel Colonial San Agustín, considerando que estos se encuentran en la ZET del Centro Histórico.

#### 4.3.1 Características generales de los hoteles

Las características principales de los hoteles encuestados son:

**Tabla 6.**

*Características hoteles encuestados - Zonas Especial Turística Centro Histórico*

	Categoría	Años Funcionando	Número de empleados	Pertenece alguna cadena	Cadena Hotelera	Certificación de Sostenibilidad	Cual
Hotel Boutique Casa Carlota	4 estrellas	2	12	No		Si	LEED Gold
Hotel Casa Gangotena S.A.	4 estrellas	7	98	No		Si	
Hotel Patio Andaluz	4 estrellas	9	45	Si	Cialcotel	Si	Rainforest Alliance
Hotel Plaza Grande	5 estrellas	12	43	No		No	
Hotel El Relicario del Carmen	4 estrellas	13	10	No		No	
Hotel Colonial San Agustín	4 estrellas	< 2	6	No		No	

De los datos de la Tabla 6, el 83.33% de los hoteles encuestados son de 4 estrellas, la mayoría de los hoteles son nuevos en la ZET Centro Histórico ya que el 66.67% no llega a 10 años de funcionamiento. El número de empleados que laboran en los hoteles es variado y depende del número de habitaciones y servicios que poseen, en esta ZET se encuentran laborando actualmente 214 personas con un promedio de 36 empleados por hotel; sin embargo, hay que tomar en cuenta la diferencia que existe entre el Hotel Casa Gangotena con 98 empleados y el resto de los hoteles. El 83.33 % de hoteles encuestados no pertenecen a ninguna cadena hotelera internacional ni nacional y el 50% de los mismos cuenta con un certificado de sostenibilidad, los mismos que poseen la Marca Q de Calidad; sin embargo, la mayoría de los hoteles encuestados cuentan con reconocimientos nacionales e internacionales en distintos ámbitos de operación y servicio.

### 4.3.2 Características generales de los encuestados

Las características principales del personal encuestado en los hoteles son:

**Tabla 7.**

*Características encuestado*

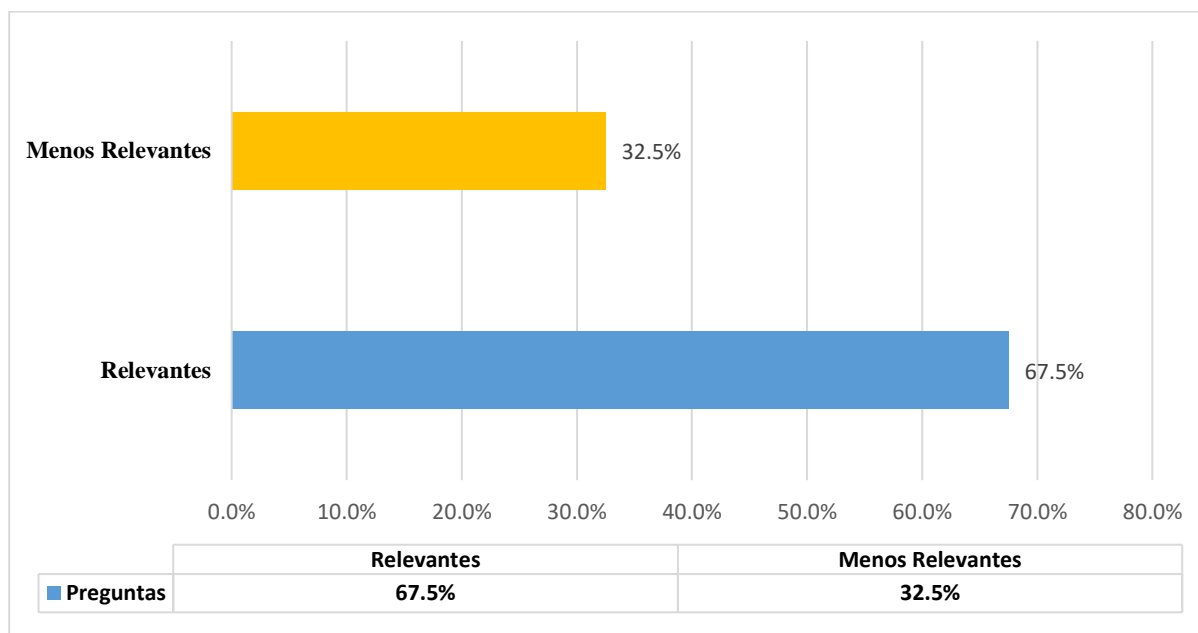
	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo en el Hotel (años)</b>	<b>Experiencia en Hotelería (años)</b>	<b>Estudios en Turismo / Hotelería</b>	<b>Tipo de Estudios</b>
<b>Hotel Boutique Casa Carlota</b>	Jefe Administrativo	2	6	Si	Administración Turística y Hotelera
<b>Hotel Casa Gangotena S.A.</b>	Jefe de Operaciones	6	9	Si	Administración Hotelera
<b>Hotel Patio Andaluz</b>	Gerente de Operaciones	< 1	20	Si	Administración Turística
<b>Hotel Plaza Grande</b>	Gerente	1	20	Si	Gerencia Hotelera
<b>Hotel El Relicario del Carmen</b>	Jefe Administrativo	2	4	Si	Administración Turística
<b>Hotel Colonial San Agustín</b>	Gerente	1.5	5	Si	Administración Hotelera

La encuesta fue realizada al gerente o jefe administrativo de operaciones de los hoteles, la totalidad de los encuestados cuenta con estudios en turismo u hotelería, el 83.33% tiene más de 5 años de experiencia en hotelería, la mayoría de los encuestados tienen menos de 3 años trabajando en los respectivos establecimientos.

## 4.4 Resultados

### 4.4.1 Resultados generales de la encuesta

De las 40 preguntas de la encuesta, 27 resultaron relevantes lo que significó un 67.50%, mientras que el 32.50% de las preguntas fueron menos relevantes.



**Figura 5.** Detalle de preguntas por relevancia

#### 4.4.2 Resultados por dimensiones

La norma Smart Voyager creada por Conservación y Desarrollo cuenta con 5 dimensiones que tienen el mismo valor e importancia dentro del proceso de certificación, por tal razón al momento de tabular cada una de las dimensiones se obtuvieron dos valores; el primero fue el valor promedio por dimensión que está en función a la cantidad de preguntas; y el segundo, corresponde al promedio ponderado con un valor máximo de 20 puntos por dimensión.

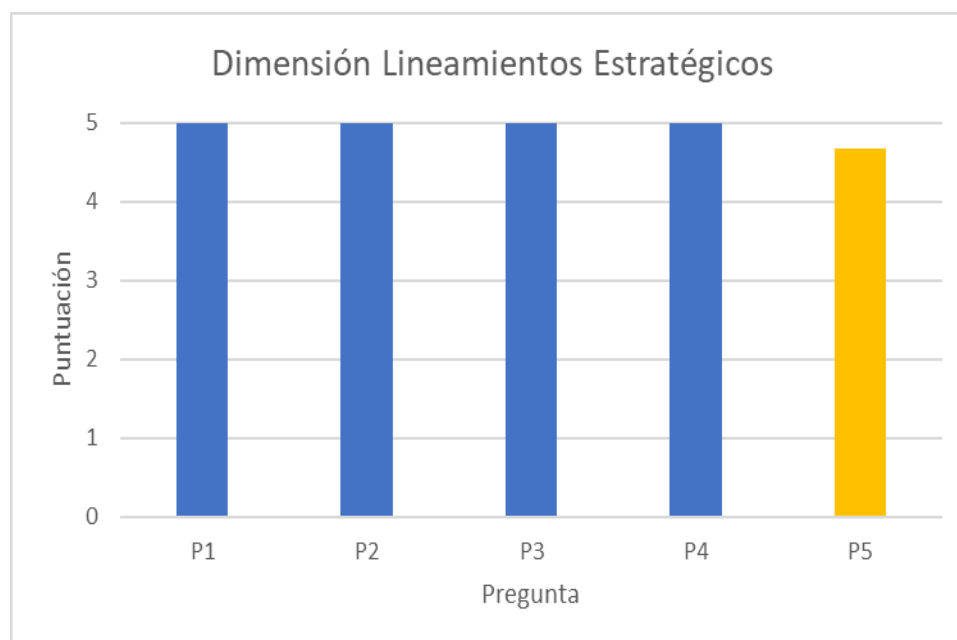
##### 4.4.2.1 Lineamientos estratégicos

La primera dimensión evaluada es la de lineamientos estratégicos, consta de 5 preguntas, el promedio ponderado para esta dimensión es de 19.73/20.00

**Tabla 8.**  
*Puntuación dimensión Lineamientos Estratégicos*

N°	Indicador	Hotel						Promedio
		El Relicario del Carmen	Plaza Grande	Boutique Casa Carlota	Patio Andaluz	Casa Gangotena S.A.	Colonial San Agustín	
<b>P1</b>	Cumplir de manera oportuna con leyes, ordenanzas, reglamento interno y acuerdos internacionales, así como poseer los documentos legales y permisos de funcionamiento vigentes.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P2</b>	Entregar a los empleados un manual con los lineamientos estratégicos de la compañía y brindarles un plan de capacitación.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P3</b>	Presentar información veraz y transparente de los servicios, precios en el material promocional físico o electrónico de la empresa	5	5	5	5	5	5	5
<b>P4</b>	Contar con políticas que garanticen la no discriminación de ningún tipo y que prohíba la contratación infantil, prácticas sexuales o consumo de sustancias psicotrópicas.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P5</b>	Preferir a proveedores de bienes y servicios de la comunidad cuyos niveles de contaminación sean mínimos.	5	4	5	5	5	4	4.67
<b>Total</b>		25	24	25	25	25	24	24.67
Puntuación Ponderada dimensión Lineamientos estratégicos								19.73

Las preguntas N°1,2,3,4 tienen una puntuación de 5.00/5.00 mientras que la pregunta N°5 tiene una puntuación de 4.67/5.00.



**Figura 6.** Puntuación dimensión Lineamientos Estratégicos

Fuente: Encuesta hoteles

Dentro del apartado de lineamientos estratégicos, a consideración de los encuestados, es fundamental que las instituciones hoteleras cumplan a cabalidad la reglamentación vigente que rige el lugar geográfico. Tomando en cuenta el criterio del Ing. Jarrin Javier (2018), responsable de la Unidad de Buenas Prácticas Ambientales de la Secretaría de Ambiente del Municipio de Quito, toda entidad productiva que se encuentre en el Distrito Metropolitano de Quito debe cumplir con las ordenanzas establecidas de forma obligatoria, para evitar así sanciones o restricciones de su operación, por tal motivo, los indicadores que se encuentran relacionados con el cumplimiento de aspectos legales son de suma importancia para considerarlos dentro de una certificación orientada a la sostenibilidad.

Sin embargo, la realidad que posee la ZET del centro Histórico, tiene una dinámica particular, que imposibilita una trazabilidad completa para adquisición de productos completamente ecológicos y de calidad provenientes del sector, por lo que los indicadores de la pregunta 5, resultan

menos aplicables en la realidad, criterio emitido por el Ing. Utreras Diego (2018), Director Ejecutivo de la Federación Hotelera del Ecuador AHOTEC.

#### 4.4.2.2 Protección y Conservación Ambiental

La segunda dimensión evaluada es la de protección y conservación ambiental, consta de 9 preguntas, el promedio ponderado para esta dimensión es de 19.04/20.00.

**Tabla 9.**

*Puntuación dimensión Protección y Conservación Ambiental*

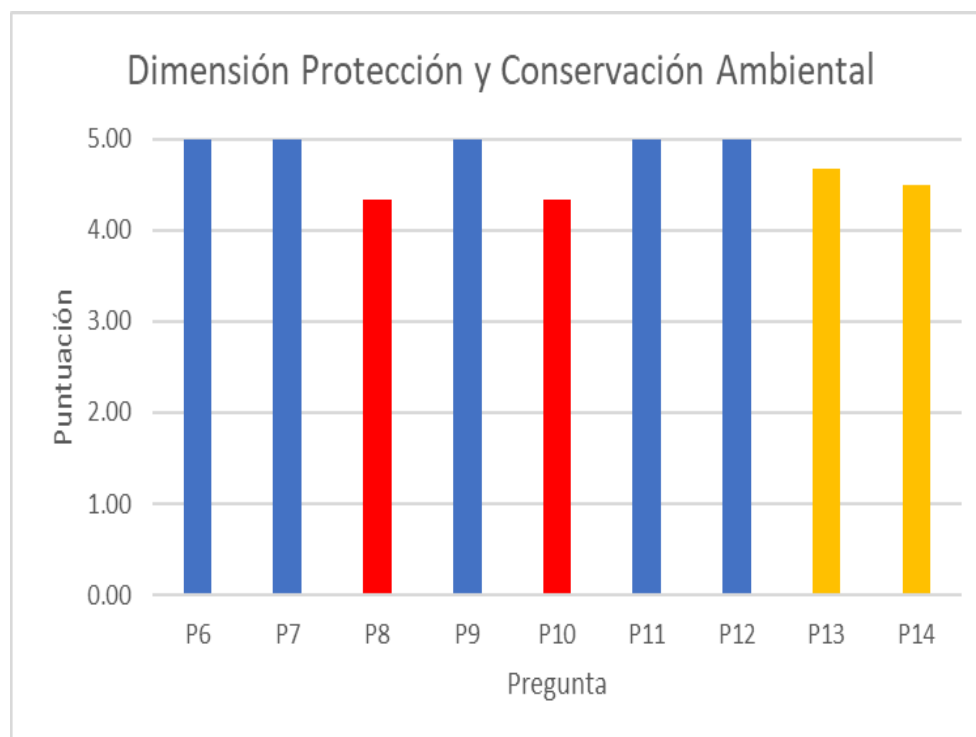
N°	Indicador	Hotel						Promedio
		El Relicario del Carmen	Plaza Grande	Boutique Casa Carlota	Patio Andaluz	Casa Gangotena S.A.	Colonial San Agustín	
<b>P6</b>	Contar con medidores para mantener el registro de uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	5	5	5	5	5	5	5.00
<b>P7</b>	Minimizar la compra de insumos descartables o que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	5	5	5	5	5	5	5.00
<b>P8</b>	Utilizar artefactos eléctricos, grifería y sanitarios ahorradores por lo menos en las áreas de uso público, además de realizar su inspección y mantenimiento diario.	4	4	5	4	5	4	4.33
<b>P9</b>	Incentivar el uso adecuado y maneras de ahorrar energía y agua a propietarios, directivos, personal de planta y clientes en baños públicos, habitaciones, áreas operativas.	5	5	5	5	5	5	5.00
<b>P10</b>	Cumplir la legislación referente a animales de vida silvestre, evitar la comercialización de especies protegidas o	3	4	5	5	5	4	4.33

CONTINÚA



	vedadas y tomar las medidas necesarias para evitar que ingieran alimentos diferentes a su dieta natural.							
<b>P11</b>	Realizar mantenimientos periódicos de maquinaria y vehículos de la operación, disminuyendo así la contaminación ambiental en espacios debidamente determinados, señalizados; para esto se debe llevar un registro de los trabajos realizados.	5	5	5	5	5	5	5.00
<b>P12</b>	Manejar los desechos y residuos bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje, almacenarlos adecuadamente en contenedores debidamente identificados de tal manera que no afecten los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	5	5	5	5	5	5	5.00
<b>P13</b>	Contar con trampas para la captura de grasas y restos de comida para evitar que alimentos, aceites y grasas sean vertidos a la red pública de alcantarillado.	4	5	5	5	5	4	4.67
<b>P14</b>	Aislar acústicamente los equipos de sonido, amplificación y generadores con el fin de disminuir el ruido que causan.	5	5	4	5	4	4	4.50
	<b>Total</b>	41	43	44	44	44	41	42.83
		Puntuación Ponderada dimensión Protección y Conservación Ambiental						19.04

Las preguntas N°6,7,9,11,12 tienen una puntuación de 5.00/5.00 mientras que la pregunta N°13 tiene una puntuación de 4.67/5.00, la pregunta N°14 tiene una puntuación de 4.50/5.00 y por último las preguntas N°8, 10 tienen la puntuación más baja con 4.33/5.00.



**Figura 7.** Puntuación dimensión Protección y Conservación Ambiental  
Fuente: Encuesta hoteles

Los encuestados consideran que dentro de la dimensión de protección y conservación ambiental se deben realizar ciertas ponderaciones y observaciones de acuerdo a la realidad de la ZET en estudio, es decir, si bien es cierto, el aspecto del desarrollo ambiental es importante, no es posible forzar a evaluar en varios criterios que no son aplicables por la realidad del entorno del Centro Histórico de Quito, según lo expuesto por la Ing. Lucio Sonia, Coordinadora de Dirección de Calidad Turística del MINTUR (2018); de los indicadores que consideran de suma importancia están los relacionados con: (a) el registro de consumo de recursos naturales, aspecto ampliamente necesario para la obtención de la Marca Q, según lo menciona Lucio (2018), (b) compra de insumos



no tóxicos y descartables, (c) ahorro de los recursos naturales dentro de la operación de la actividad hotelera, aspecto que según Jarrín (2018), es sumamente apreciado por la Secretaría de Ambiente, mediante la aplicación de las ordenanzas municipales, (d) mantenimiento adecuado y periódico de maquinaria e inmuebles, aspecto que según Utreras (2018) representa un factor de inversión para los establecimientos hoteleros que dan como resultado reducción en costos de operación, y, (e) manejo de desechos sólidos. No obstante, hay otros aspectos como la reducción de la contaminación del agua y acústica, que deben ser analizados bajo una perspectiva propia de la zona ya que es responsabilidad compartida por la comunidad y no solo de los establecimientos hoteleros (Utreras, 2018).

La pregunta referente a la protección de animales de vida silvestre, según los encuestados, no tiene gran relevancia dentro de la gestión orientada a la sostenibilidad de los establecimientos hoteleros de la ZET en estudio, ya que, el entorno que se maneja es urbano y patrimonial principalmente, mas no natural, no obstante, Jarrín (2018) menciona que en Quito hay flora y fauna emblemática, pero no es un asunto aplicable en el Centro Histórico.

#### 4.4.2.3 Seguridad

La tercera dimensión es la de seguridad, consta de 6 preguntas, el promedio ponderado para esta dimensión es de 19.89/20.00.

**Tabla 10.**  
*Puntuación dimensión Seguridad*

N°	Indicador	Hotel						Promedio
		El Relicario del Carmen	Plaza Grande	Boutique Casa Carlota	Patio Andaluz	Casa Gangotena S.A.	Colonial San Agustín	
<b>P15</b>	Cumplir por parte del personal el reglamento interno en temas de salud y seguridad	5	5	5	5	5	5	5

CONTINÚA

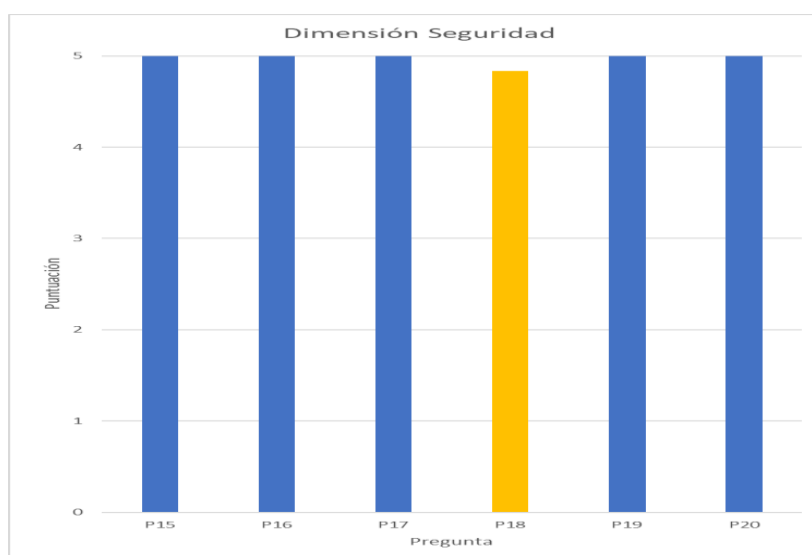


	ocupacional; para lo cual, la empresa proporcionará equipos, protecciones y vestimenta de acuerdo a las actividades propias de cada empleado para realizar sus tareas.							
<b>P16</b>	Contar con áreas especiales para almacenar sustancias tóxicas y combustibles que estén debidamente ventiladas y que cumplan con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento de medio ambiente de trabajo.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P17</b>	Contar con sensores de humo y extintores de incendios en las áreas operativas y de habitaciones; y que las salidas de emergencia y rutas de evacuación estén visibles, sin obstáculos y señalizadas.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P18</b>	Contar con una persona para atender emergencias médicas y disponer de un botiquín de primeros auxilios básico con medicamentos no caducados.	5	5	4	5	5	5	4.83
<b>P19</b>	Contar con instalaciones eléctricas cubiertas con canaletas o entubadas y que los cajetines no muestren evidencias de cortocircuitos por el calor.	5	5	5	5	5	5	5

CONTINÚA 

<b>P20</b>	Contar con rutas de escape seguras en casos de emergencia; además, realizar simulacros y aplicar el plan de evacuación referente a desastres naturales.	5	5	5	5	5	5	5
<b>Total</b>		30	30	29	30	30	30	29.83
Puntuación Ponderada dimensión Seguridad								19.89

Las preguntas N°15,16,17,19,20 tienen una puntuación de 5.00/5.00 mientras que la pregunta N°18 tiene una puntuación de 4.83/5.00



**Figura 8.** Puntuación dimensión Seguridad

Fuente: Encuesta hoteles

Dentro del desarrollo sostenible, la base fundamental para la aplicabilidad de políticas y planes orientados a este fin, está el cuidado del cliente interno; razón por la cual, precautelar su bienestar y capacitarle en aspectos de calidad y sostenibilidad resulta un aspecto de suma importancia (Utreras, 2018). Criterio semejante lo comparten los encuestados, ya que consideran de suma importancia el desarrollo y sociabilización de un reglamento interno que establezca un ambiente laboral idóneo para el personal; además, del cumplimiento de las obligaciones planteadas en el

Código del Trabajo y Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo Decreto 2393 (Ministerio de Turismo del Ecuador, s.f.).

Adicionalmente, la seguridad de todos los involucrados en la cotidianidad del hotel debe ser precautelada, por tal razón, los encuestados consideran que la aplicación de un sistema eléctrico eficiente, sistema de seguridad contra incendios y sistemas de emergencia y planes de evacuación son aspectos relevantes en la ejecución de las actividades del sector hotelero.

Finalmente, no es de alto grado de importancia poseer de planta personal exclusivo para atención de emergencias médicas.

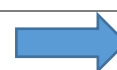
#### 4.4.2.4 Desarrollo Socioeconómico

La cuarta dimensión es la de seguridad, consta de 4 preguntas, el promedio ponderado para esta dimensión es de 19.17/20.00.

**Tabla 11.**  
*Puntuación dimensión Desarrollo Socioeconómico*

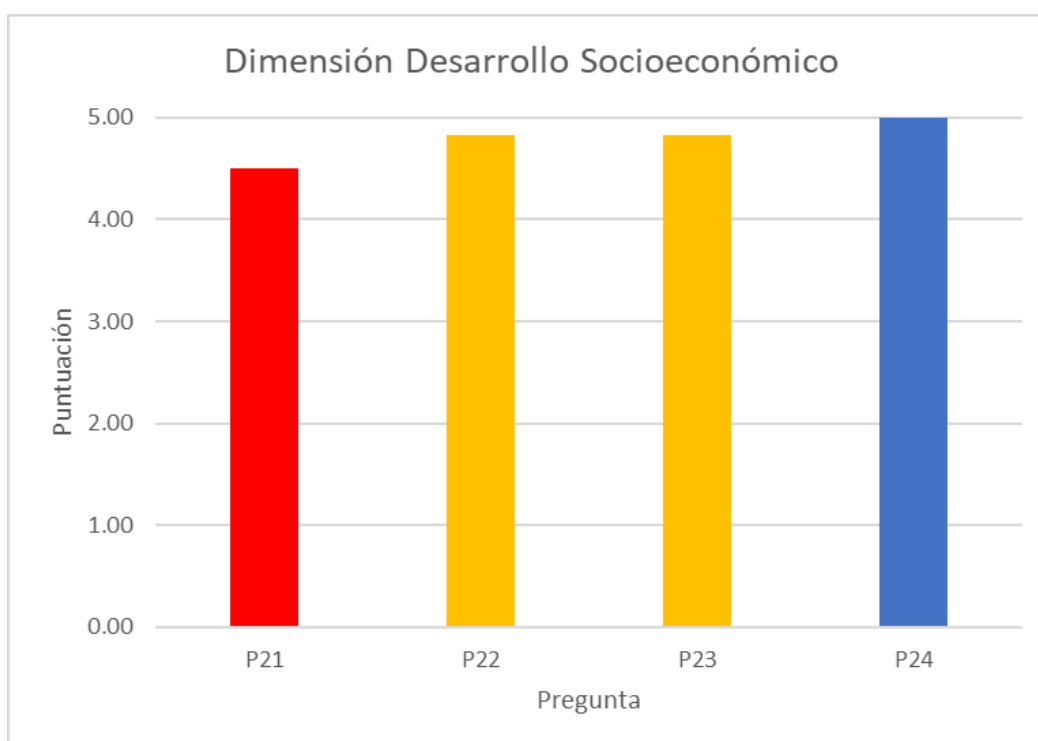
N°	Indicador	Hotel						Promedio
		El Relicario del Carmen	Plaza Grande	Boutique Casa Carlota	Patio Andaluz	Casa Gangotena S.A.	Colonial San Agustín	
<b>P21</b>	Disponer de indicadores que brinden información sobre el impacto de las operaciones del hotel en el desarrollo de la comunidad local, contar con registros de las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios), y que las inversiones en infraestructura en la comunidad estén sujetas a un plan de trabajo conjunto y bienestar común.	4	4	5	5	4	5	4.50

CONTINÚA



<b>P22</b>	Contratar como parte del personal de planta, operativo y administrativo a pobladores de la comunidad local bajo los principios de equidad y participación.	5	4	5	5	5	5	4.83
<b>P23</b>	Respetar las culturas y costumbres de la comunidad local y no promover la aculturización de las mismas, promover la participación de la comunidad para que promocióne los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa; así como, incentivar el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.	5	5	4	5	5	5	4.83
<b>P24</b>	Conservar la apariencia del edificio (si esta inventariado) como patrimonio histórico y cultural, además no estar vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes.	5	5	5	5	5	5	5
	<b>Total</b>	19	18	19	20	19	20	19.17
		Puntuación Ponderada dimensión Desarrollo Socioeconómico						19.17

La pregunta N°24 tienen una puntuación de 5.00/5.00 mientras que las preguntas N°22, 23 tienen una puntuación de 4.83/5.00 y la pregunta N°21 tiene una puntuación de 4.50/5.00



**Figura 9.** Puntuación dimensión Desarrollo Socioeconómico

Fuente: Encuesta hoteles

Los resultados de la encuesta mencionan que la relación del hotel con la comunidad es un factor altamente complejo; en el Centro Histórico de Quito, la dinámica que se evidencia en cuanto a la comunidad local involucra una gama de personas y culturas. Por una parte, están los moradores del sector y proveedores que no cumplen con especificaciones de calidad, comerciantes que pertenecen a la comunidad, turistas, trabajadores que no son parte de la comunidad local y demás grupos humanos que realizan indistintas actividades en la zona, lo que desencadena en una relación no tan relevante. (Utreras, 2018).

La complejidad de establecer las características de la comunidad local en el caso de los hoteles de la ZET, dificulta la concepción de empleo de mano de obra de la comunidad dentro de los establecimientos hoteleros, por eso es que los encuestados también califican con 4,83 en promedio su importancia.

Cabe resaltar que la cultura y la conservación patrimonial de las estructuras son aspectos esenciales a considerar por parte de los encuestados en cuanto al desarrollo sostenible.

#### 4.4.2.5 Calidad del Servicio

La quinta dimensión es la de calidad del servicio, consta de 16 preguntas, el promedio ponderado para esta dimensión es de 19.58/20.00.

**Tabla 12.**  
*Puntuación dimensión Calidad del Servicio*

N°	Indicador	Hotel						Promedio
		El Relicario del Carmen	Plaza Grande	Boutique Casa Carlota	Patio Andaluz	Casa Gangotena S.A.	Colonial San Agustín	
<b>P25</b>	Utilizar insumos para alimentación que provienen de fuentes seguras y sostenibles, almacenarlas en estanterías impermeabilizadas dentro de bodegas debidamente ventiladas, evitando la mezcla de productos y la contaminación cruzada.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P26</b>	Capacitar al personal en procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos, mantener un inventario actualizado de las materias primas, productos que se utilizan en su operación; así como, de sus equipos y mobiliario.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P27</b>	Manejar los alimentos en un ambiente salubre e higiénico y que el personal durante su jornada de trabajo se abstenga de comer, fumar o masticar chicle.	5	5	5	5	5	5	5

CONTINÚA 

<b>P28</b>	<b>Contar con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal), limpio, ventilado, con agua permanente y todos los productos de limpieza e higiene biodegradables, alejados del área de bodega de alimentos y de cocina.</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>P29</b>	Promover la participación del personal en las actividades y decisiones de la operación, mantener registro de estos acuerdos, entregar manuales al personal sobre procesos donde se detallan las tareas para el funcionamiento de la operación y el perfil necesario del empleado para su correcto funcionamiento.	4	5	3	5	5	4	4.33
<b>P30</b>	Cumplir con el Código del trabajo del país.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P31</b>	Verificar que el personal cuente con el certificado de salud actualizado y que cumpla con los requisitos de: llevar el cabello recogido para lo cual utilizará malla y/o cofia, llevar uñas cortas, limpias y sin esmalte, maquillaje y perfume sin excesos, sin ningún tipo de accesorio o joyería que pueda afectar la preparación de los alimentos.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P32</b>	Contar con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal y desinfectante para manos a la entrada de la cocina; además, de contar con toallas para el secado de	5	5	5	5	5	5	5

CONTINÚA





**para el secado de  
manos y litos para los  
utensilios de cocina.**

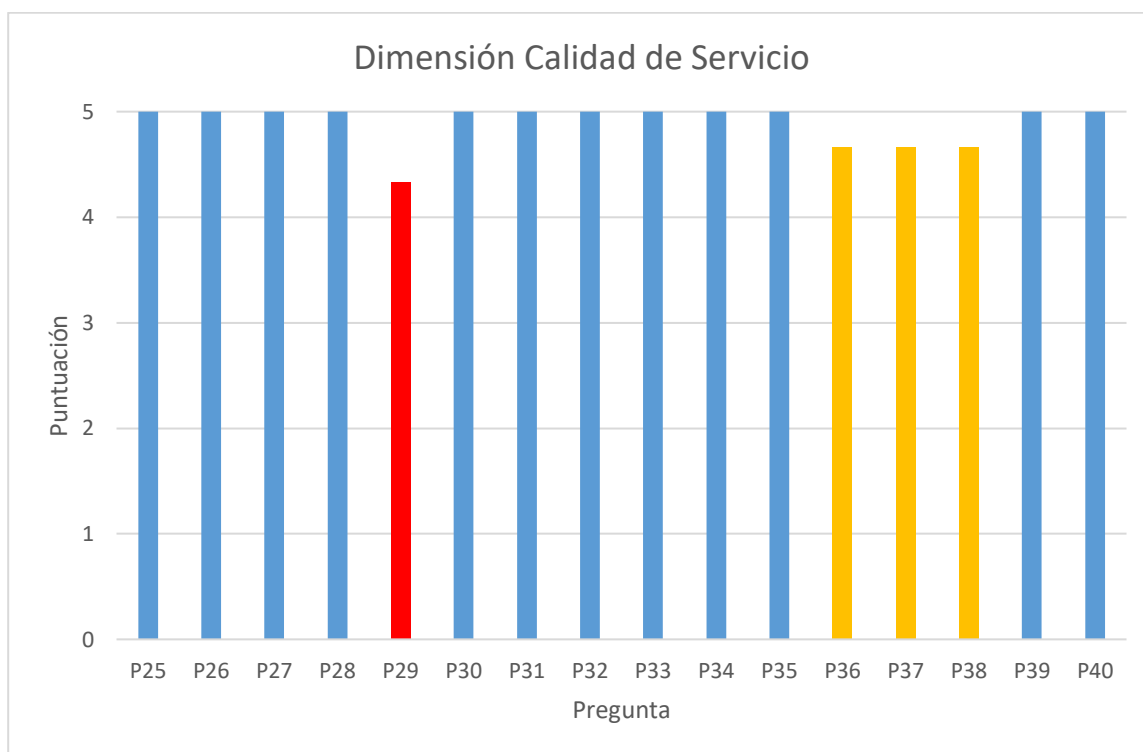
<b>P33</b>	Cumplir con buenas prácticas de cocina, utilizar utensilios y tablas de cortar adecuadas para la manipulación de alimentos crudos y preparados los mismos que se desinfectaran luego de su uso, almacenar en porciones los alimentos y de acuerdo a su propia procedencia.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P34</b>	Almacenar los alimentos en recipientes limpios, herméticos y debidamente rotulados con fecha de caducidad y de recepción, no se almacenarán productos químicos en la cocina, la instalación debe estar libre de desperdicios.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P35</b>	Llevar un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando cada área o servicio, para los refrigeradores y congeladores realizando un mantenimiento y control periódico.	5	5	5	5	5	5	5
<b>P36</b>	Contar con recubrimiento de baldosa blanca en las paredes de la cocina; que las paredes, los techos y pisos de la cocina y bodegas de alimentos estén limpios, sin grietas, pintadas de color claro; y que el	5	5	5	4	5	4	4.67

CONTINÚA



<b>P37</b>	<b>Contar con ingresos especiales a las diferentes áreas para personas con capacidades diferentes y prohibir la discriminación de cualquier grupo humano.</b>	5	5	4	5	5	4	4.67	
<b>P38</b>	Dotar al comedor de menaje adecuado para su funcionamiento, verificar que el área este ventilada para evitar la concertación de olores y que el servicio de limpieza realice su trabajo en horarios adecuados para no afectar la atención y tranquilidad de los clientes.	5	5	4	5	5	4	4.67	
<b>P39</b>	Informar de manera clara los precios de hospedaje, servicios recreativos, costos adicionales por el uso de áreas específicas, actividades de recreación y que incluyan los impuestos de ley.	5	5	5	5	5	5	5	
<b>P40</b>	Aplicar una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, procesarla y monitorearla.	5	5	5	5	5	5	5	
	<b>Total</b>	79	80	76	79	80	76	78.33	
		Puntuación Ponderada dimensión Calidad del Servicio							19.58

Las preguntas N°25,26,27,28,30,31,32,33,34,35,39,40 tienen una puntuación de 5.00/5.00 mientras que las preguntas N°36, 37,38 tienen una puntuación de 4.67/5.00 y la pregunta N°29 tiene una puntuación de 4.33/5.00



**Figura 10.** Puntuación dimensión Calidad del Servicio

Fuente: Encuesta hoteles

La calidad del servicio es una dimensión que agrupa aspectos relacionados con la seguridad alimentaria, seguridad ocupacional y del nivel de satisfacción del cliente externo. Tomando en cuenta este preámbulo, se evidencia que los encuestados consideran de gran importancia la mayoría de los indicadores relacionados al tema. Criterio además compartido por Lucio (2018) quien menciona que estos aspectos son tomados muy en cuenta como parte de los tres ejes que el Ministerio de Turismo analiza para el reconocimiento de la Marca Q: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

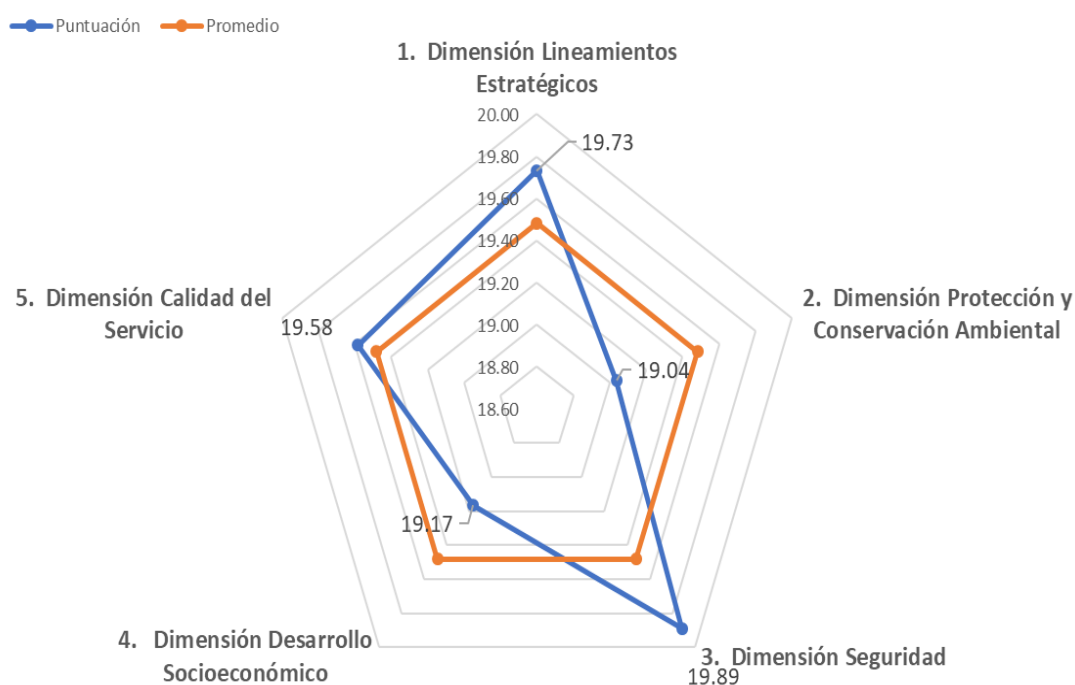
#### 4.4.2.6 Resumen por dimensiones

En la Tabla 13 se presenta la puntuación ponderada por dimensiones, siendo las más relevantes seguridades (19.89), lineamientos estratégicos (19.73) y calidad del servicio (19.58).

**Tabla 13.**

*Puntuación ponderada dimensiones*

1. Dimensión Lineamientos Estratégicos	19.73
2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	19.04
3. Dimensión Seguridad	19.89
4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico	19.17
5. Dimensión Calidad del Servicio	19.58



**Figura 11.** Puntuación ponderada dimensiones

De las cinco dimensiones que la Certificación Smart Voyager Express toma en cuenta para establecer si un hotel cumple con los criterios de sostenibilidad, los encuestados coincidieron que la dimensión protección y conservación ambiental obtiene la puntuación más baja debido a que los establecimientos encuestados consideran poco importantes temas referentes a animales silvestres,

especies protegidas o vedadas ya que sus establecimientos se encuentran dentro de la ciudad sin contacto con la naturaleza.

Adicionalmente la dimensión de desarrollo socio económico se encuentra por debajo de la media debido a la complejidad del establecimiento de comunidad local que la zona del Centro Histórico de Quito representa, explicado con mayor detalle en el apartado respectivo.

En definitiva, para que un hotel ubicado en la ZET del Centro Histórico de Quito oriente sus actividades a la consecución de Objetivos de Desarrollo Sostenible debe necesariamente cumplir con los indicadores relacionados a: lineamientos estratégicos, seguridad y calidad del servicio.

Sin embargo, tomando en cuenta la experiencia en el campo de la hotelería de Utreras (2018) y del Ing. Valdivieso José, Gerente de Conservación y Desarrollo (2018) debido a la complejidad y naturaleza de la zona en estudio, se deben tomar en consideración otros aspectos que orienten al desarrollo sostenible dentro de la gestión de los establecimientos hoteleros, uno de ellos es la participación activa e igualitaria de la comunidad circundante y otro es el involucramiento de recursos patrimoniales.

#### 4.4.3 Resultados por Criterios e Indicadores

La norma Smart Voyager Express cuenta con los siguientes criterios e indicadores:

**Tabla 14.**  
*Cantidad de criterios e indicadores por dimensión*

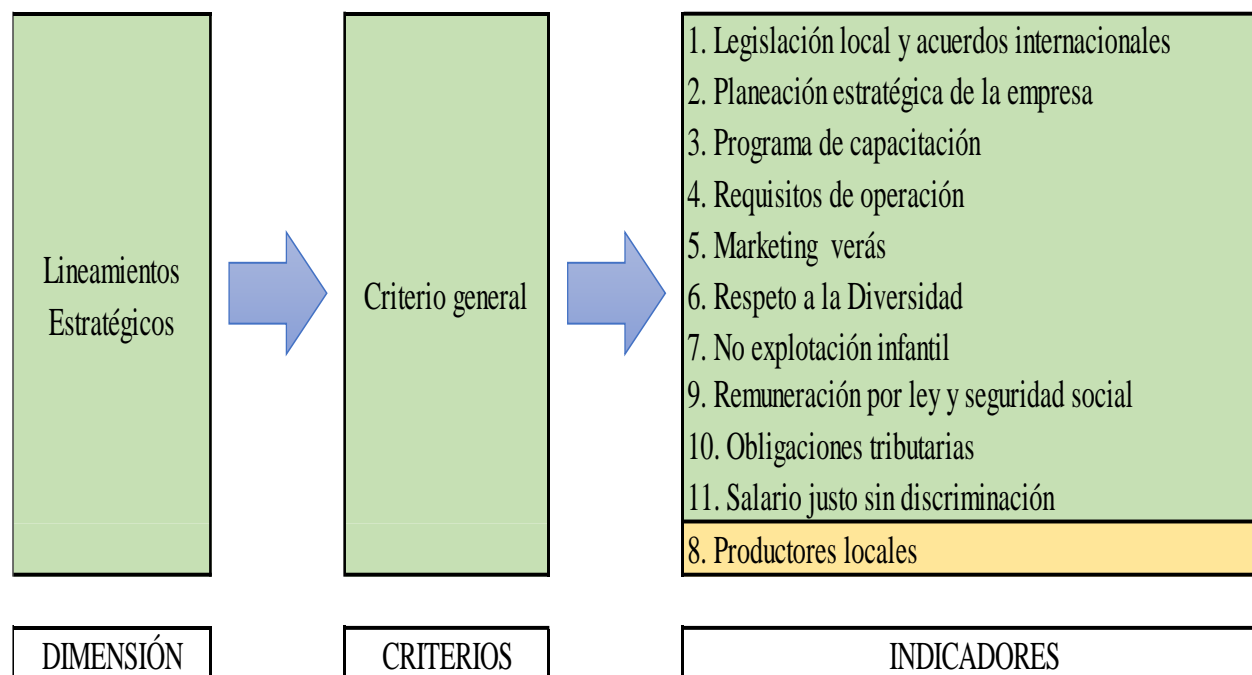
<b>Dimensiones</b>	<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>
1. Dimensión Lineamientos Estratégicos	1	11
2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	8	32
3. Dimensión Seguridad	4	17
4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico	2	8
5. Dimensión Calidad del Servicio	5	48
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>116</b>

Para obtener los indicadores más relevantes se seleccionaron las preguntas que obtuvieron una puntuación igual a 5.00, las preguntas que obtuvieron una puntuación menor a 5 se consideraron para los indicadores menos relevantes, una vez clasificadas las preguntas por tipo se buscó en la norma Smart Voyager Express los criterios e indicadores correspondientes a la síntesis que se realizó en el Anexo 1, posteriormente se establecieron todos los indicadores y criterios que afectaban a estas preguntas. En las Tablas 15, 17, 19, 21, 23 se observan indicadores relevantes y no relevantes por cada dimensión.

**Tabla 15.***Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Lineamientos Estratégicos*

<b>Dimensión Lineamientos Estratégicos</b>				
<b>Pregunta en la encuesta</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador Asociado</b>	<b>Valor</b>	<b>Relevancia</b>
<b>Norma Smart Voyager Express</b>				
P1. Cumplir de manera oportuna con leyes, ordenanzas, reglamento interno y acuerdos internacionales, así como poseer los documentos legales y permisos de funcionamiento vigentes.	Criterio General I1, I4, I9, I10	I1. La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales. I4. La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: registro turístico, permiso ambiental emitido por la entidad responsable, licencia de funcionamiento municipal, permiso del Cuerpo de Bomberos, certificado del Ministerio de Salud y el permiso sanitario. I9. La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social. I10. Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	5	IR
P2. Entregar a los empleados un manual con los lineamientos estratégicos de la compañía y brindarles un plan de capacitación.	Criterio General I2, I3	I2. La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones. I3. La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.	5	IR
P3. Presentar información veraz y transparente de los servicios, precios en el material promocional físico o electrónico de la empresa	Criterio General I5	I5. La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.	5	IR
P4. Contar con políticas que garanticen la no discriminación de ningún tipo y que prohíba la contratación infantil, prácticas sexuales o consumo de sustancias psicotrópicas.	Criterio General I6, I7, I11	I6. La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores. I7. La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativas. I11. La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género.	5	IR
P5. Preferir a proveedores de bienes y servicios de la comunidad cuyos niveles de contaminación sean mínimos.	Criterio General I8	I8. La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	4.67	IMR

IR=Indicador(es) relevante(s) – IMR=Indicador(es) menos relevante(s)



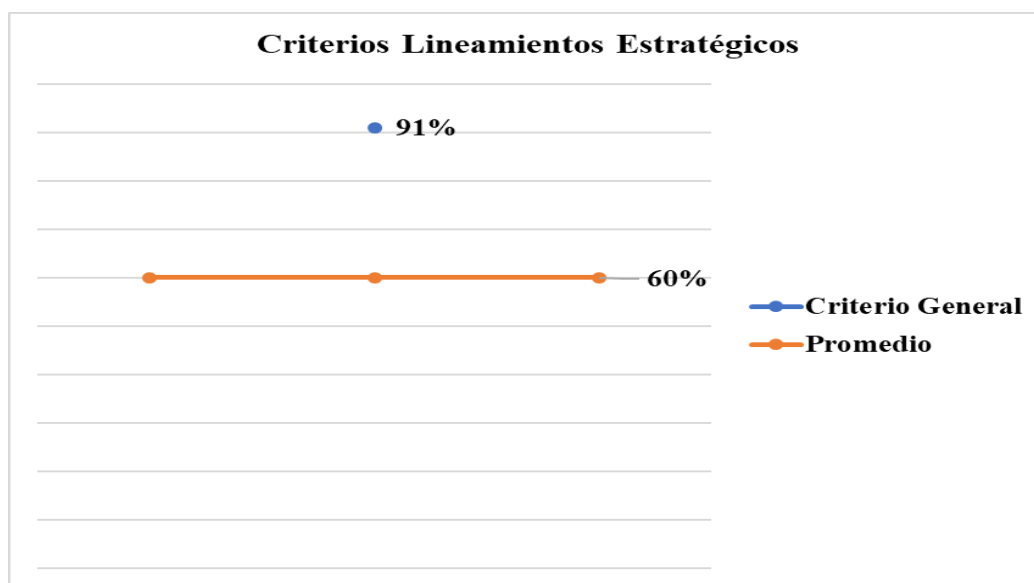
**Figura 12.** Dimensión, criterios e indicadores - Lineamientos Estratégicos

**Tabla 16.**

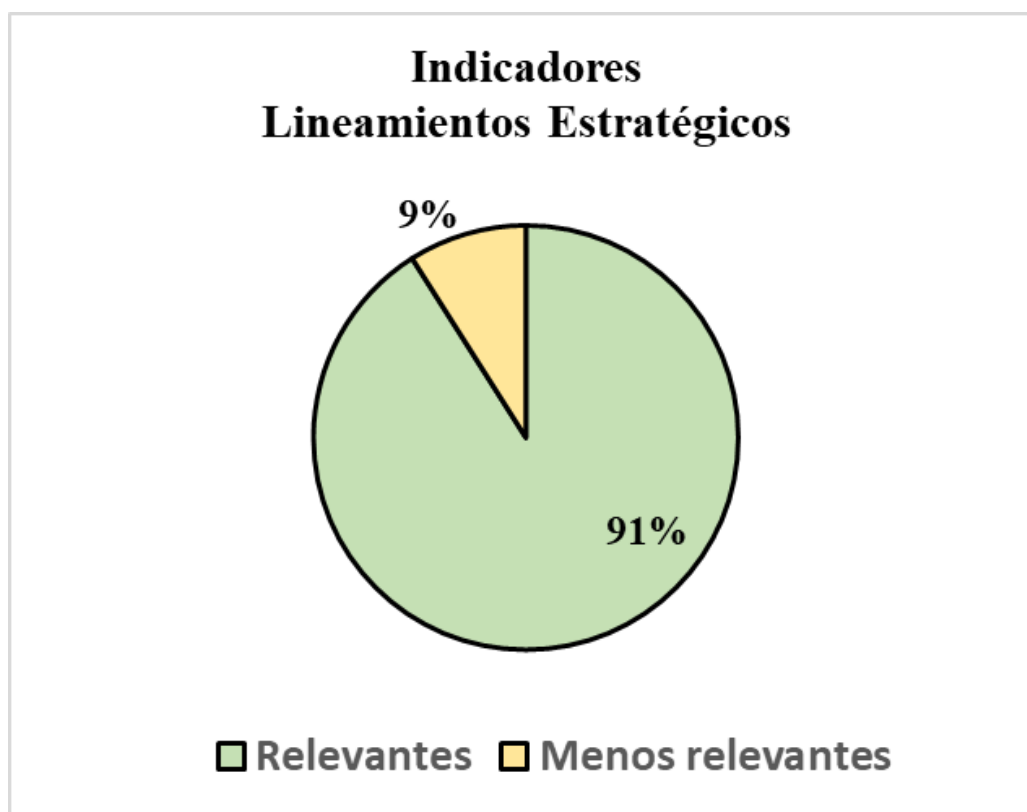
*Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Lineamientos Estratégicos*

Criterio	Indicadores					
	Relevantes			Menos relevantes		
	Código	Cantidad	% por criterio	Código	Cantidad	% por criterio
Criterio General	I1 - I2 - I3 - I4 - I5 - I6 - I7 - I9 - I10 - I11	10	91%	I8	1	9%
Total por dimensión		10			1	
% indicadores por dimensión			91%			9%
% criterios por dimensión			100%			0%





*Figura 13.* Análisis de criterios relevantes dimensión Lineamientos Estratégicos



*Figura 14.* Análisis de indicadores relevantes dimensión Lineamientos Estratégicos

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de criterios son relevantes y el 91% de indicadores son relevantes. El criterio general obtiene una puntuación de 91% muy por encima del promedio, el alto porcentaje de relevancia se debe a que las instituciones hoteleras cumplen con la mayoría de los indicadores, ya sea en el desarrollo sus actividades diarias o los mismos fueron implementados al iniciar su gestión, los indicadores más representativos son: cumplimiento de la legislación local y acuerdos internacionales, desarrollo e implementación de una planificación estratégica, capacitación para los empleados, prácticas de marketing justo y el cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias. Los establecimientos hoteleros consideran relevante respetar la diversidad, ser justos y evitar cualquier tipo de discriminación, además no contratan a personal infantil para realizar sus actividades. El cumplir estos aspectos es de suma importancia para obtener una certificación de sostenibilidad.

El indicador productos locales fue considerado menos relevante ya que por la ubicación especial de los hoteles dentro de la ZET Centro Histórico trabajan con proveedores nacionales o internacionales que poseen productos de calidad y precios asequibles.

**Tabla 17.***Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Protección y Conservación Ambiental*

<b>Dimensión Protección y Conservación Ambiental</b>				
<b>Pregunta en la encuesta</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador Asociado</b>	<b>Valor</b>	<b>Relevancia</b>
		<b>Norma Smart Voyager Express</b>		
P6. Contar con medidores para mantener el registro de uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	Criterio Consideraciones Generales I12 Criterio Energía I17	I12. Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación. I17. Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	5	IR
P7. Minimizar la compra de insumos descartables o que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	Criterio Consideraciones Generales I14 Contaminación y Desechos I32	I14. Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos. I32. La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos.	5	IR
P8. Utilizar artefactos eléctricos, grifería y sanitarios ahorradores por lo menos en las áreas de uso público, además de realizar su inspección y mantenimiento diario.	Criterio Consideraciones Generales I13 Criterio Energía I15, I16 Criterio Agua I28, I29 Criterio Ruido I39	I13. Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento. I15. La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía. I16. Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones. I28. La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público. I29. Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios. I39. La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.	4.33	IMR
P9. Incentivar el uso adecuado y maneras de ahorrar energía y agua a propietarios, directivos, personal de planta y clientes en baños públicos, habitaciones, áreas operativas.	Criterio Energía I18, I19 Criterio Agua I30, I31	I18. Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes. I19. Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al visitante, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía. I30. Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	5	IR

CONTINÚA

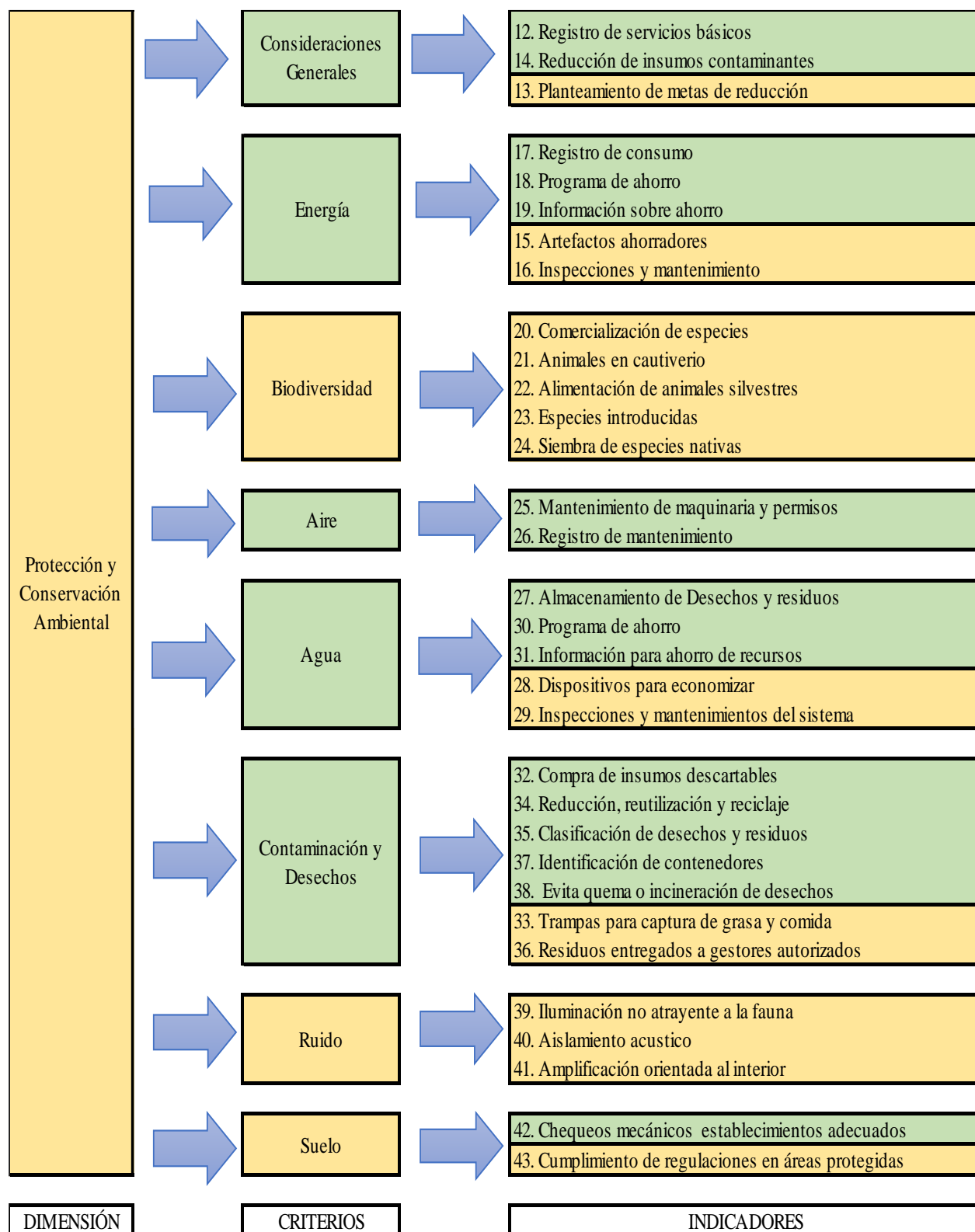


		I31. En baños públicos y/o habitaciones, y áreas de operación, se informa al visitante, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.		
P10. Cumplir la legislación referente a animales de vida silvestre, evitar la comercialización de especies protegidas o vedadas y tomar las medidas necesarias para evitar que ingieran alimentos diferentes a su dieta natural.	<b>Criterio Biodiversidad</b> <b>I20, I21, I22, I23, I24</b>	<b>I20. La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas.</b> <b>I21. La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.</b> <b>I22. La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural.</b> <b>I23. No se introducen especies ajenas al medio ambiente local.</b> <b>I24. En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.</b>	<b>4.33</b>	<b>IMR</b>
P11. Realizar mantenimientos periódicos de maquinaria y vehículos de la operación, disminuyendo así la contaminación ambiental en espacios debidamente determinados, señalizados; para esto se debe llevar un registro de los trabajos realizados.	Criterio Aire I25, I26 Criterio Suelo I42	I25. Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso de combustible y disminuir las emisiones de gases y material particulado, y mantiene visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones. I26. Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación. I42. Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinarias se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.	5	IR
P12. Manejar los desechos y residuos bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje, almacenarlos adecuadamente en contenedores debidamente identificados de tal manera que no afecten los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	Criterio Agua I27 Criterio Contaminación y Desechos I34, I35, I37, I38	I27. Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego. I34. Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje. I35. Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías. I37. Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente. I38. La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	5	IR



P13. Contar con trampas para la captura de grasas y restos de comida para evitar que alimentos, aceites y grasas sean vertidos a la red pública de alcantarillado.	Criterio Contaminación y Desechos I33, I36	I33. El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, tienen un mantenimiento constante y están en buen estado. I36. Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.	4.67	IMR
P14. Aislar acústicamente los equipos de sonido, amplificación, generadores con el fin de disminuir el ruido que causan	Criterio Ruido I40, I41	I40. Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente. I41. Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del establecimiento.	4.50	IMR

IR=Indicador(es) relevante(s) – IMR=Indicador(es) menos relevante(s)

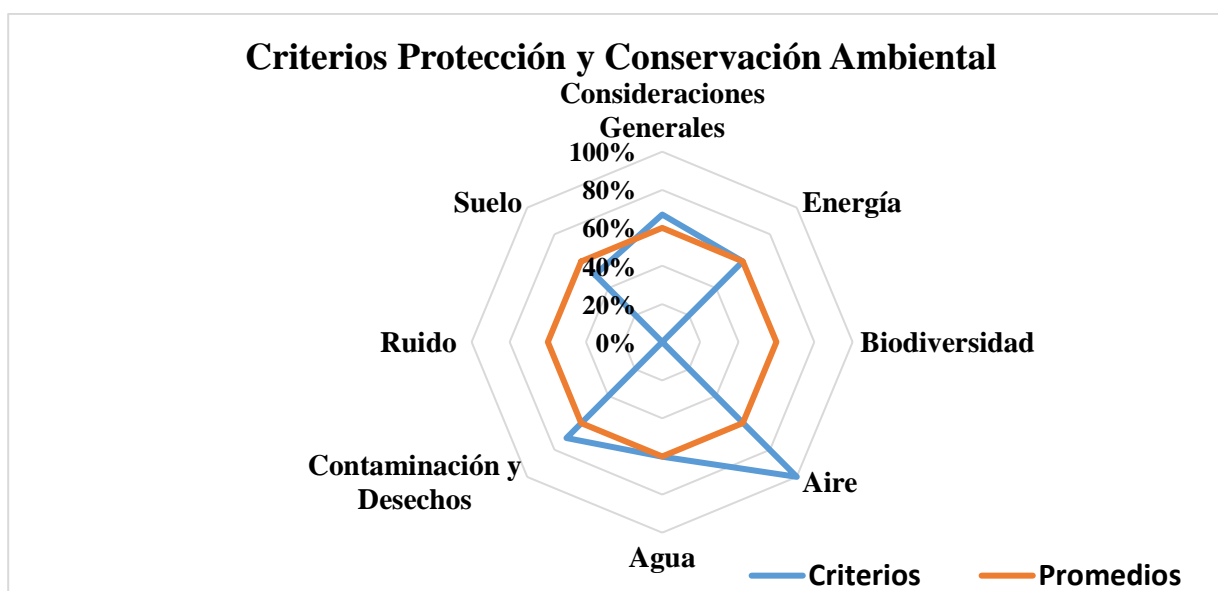


**Figura 15.** Dimensión, criterios e indicadores - Protección y Conservación Ambiental

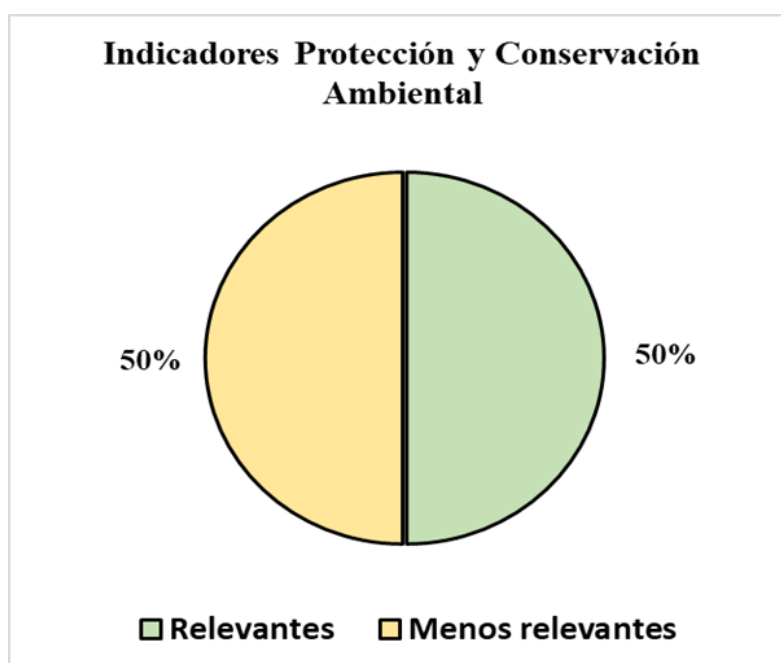
**Tabla 18.**

*Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Protección y Conservación Ambiental*

Criterio	Indicadores					
	Relevantes			Menos relevantes		
	Código	Cantidad	% por criterio	Código	Cantidad	% por criterio
Consideraciones Generales	I12 - I14	2	67%	I13	1	33%
Energía	I17 - I18 - I19	3	60%	I15 - I16	2	40%
Biodiversidad		0	0%	I20 - I21 - I22 - I23 - I24	5	100%
Aire	I25 - I26	2	100%		0	0%
Agua	I27 - I30 - I31	3	60%	I28 - I29	2	40%
Contaminación y Desechos	I32 - I34 - I35 - I37 - I38	5	71%	I33 - I36	2	29%
Ruido		0	0%	I39 - I40 - I41	3	100%
Suelo	I42	1	50%	I43	1	50%
Total por dimensión		16			16	
% indicadores por dimensión			50%			50%
% criterios por dimensión			62.50%			37.50%



**Figura 16.** Análisis de criterios relevantes dimensión Protección y Conservación Ambiental



**Figura 17.** Análisis de indicadores relevantes dimensión Protección y Conservación Ambiental

De acuerdo a los resultados obtenidos la dimensión Protección y Conservación Ambiental presenta el 62.50% de criterios relevantes y el 50% de indicadores relevantes. Los criterios relevantes son: consideraciones generales, energía, aire, agua y contaminación y desechos. Los establecimientos hoteleros obtienen baja puntuación debido a que la parte ambiental en muchos casos no es factible implementarla por la ubicación geográfica donde se encuentran. Los criterios biodiversidad y ruido con sus respectivos indicadores son considerados menos relevantes por cuanto no son aplicables ya que los establecimientos hoteleros se encuentran en la parte urbana y no rural. Otro indicador que no se considera relevante es el cumplimiento de regulaciones en áreas protegidas ya que ninguno de los establecimientos hoteleros se encuentra en estos espacios.

Los indicadores relevantes resultaron ser los que forman parte de gestión en los hoteles como: registro de consumo de servicios básicos, programas de ahorro, mantenimiento, chequeos mecánicos y todo lo concerniente a reducir, reciclar y reutilizar.



**Tabla 19.***Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Seguridad*

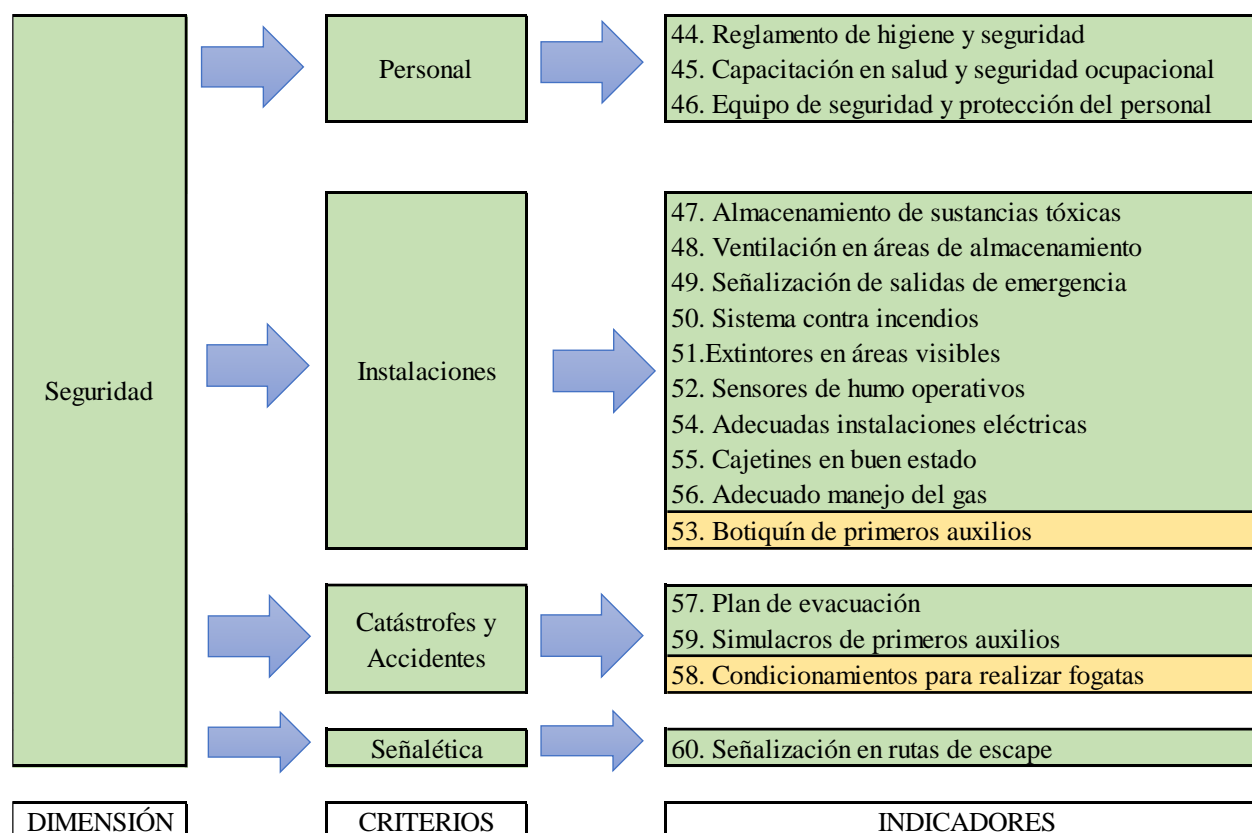
Pregunta en la encuesta	Criterio	Dimensión Seguridad		Valor	Relevancia
		Indicador Asociado Norma Smart Voyager Express			
P15. Cumplir por parte del personal el reglamento interno en temas de salud y seguridad ocupacional; para lo cual, la empresa proporcionará equipos, protecciones y vestimenta de acuerdo a las actividades propias de cada empleado para realizar sus tareas.	Criterio Personal I44, I45, I46, I81	I44. La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad. I45. El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional. I46. El personal cuenta con equipos de seguridad y protección de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas. I81. El personal viste uniforme (limpio y en óptimas condiciones) de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.		5	IR
P16. Contar con áreas especiales para almacenar sustancias tóxicas y combustibles que estén debidamente ventiladas y que cumplan con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento de medio ambiente de trabajo.	Criterio Instalaciones I47, I48, I56	I47. La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles. I48. Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores. I56. La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.		5	IR
P17 Contar con sensores de humo y extintores de incendios en las áreas operativas y de habitaciones; y que las salidas de emergencia y rutas de evacuación estén visibles, sin obstáculos y señalizadas.	Criterio Instalaciones I49, I50, I51, I52 Criterio Señalética I60	I49. Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas. I50. Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones. I51. Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso. I52. Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones. I60. Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.		5	IR
P18. Contar con una persona para atender emergencias médicas y disponer de un botiquín de primeros auxilios básico con medicamentos no caducados.	Criterio Instalaciones I53 Criterio Personal I75	I53. La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados. I75. La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.		4.83	IMR

CONTINÚA



P19. Contar con instalaciones eléctricas cubiertas con canaletas o entubadas y que los cajetines no muestren evidencias de cortocircuitos por el calor.	Criterio Instalaciones I54, I55	I54. Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos. I55. Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.	5	IR
P20. Contar con rutas de escape seguras en casos de emergencia; además, realizar simulacros y aplicar el plan de evacuación referente a desastres naturales.	Criterio Catástrofe y Accidentes I57, I59	I57. La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia, tales como sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc. I59. Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.	5	IR

IR=Indicador(es) relevante(s) – IMR=Indicador(es) menos relevante(s)

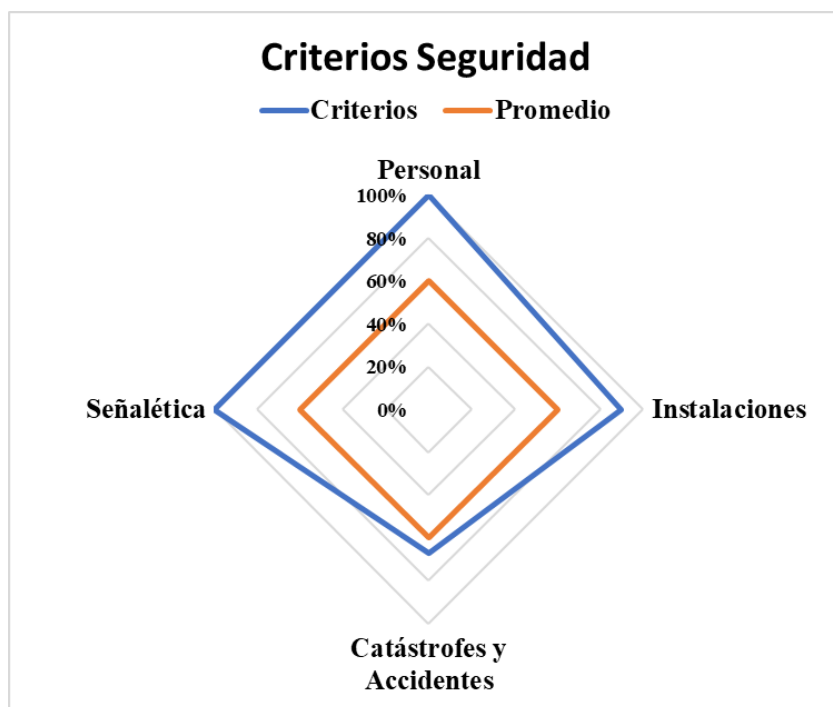


**Figura 18.** Dimensión, criterios e indicadores - Seguridad

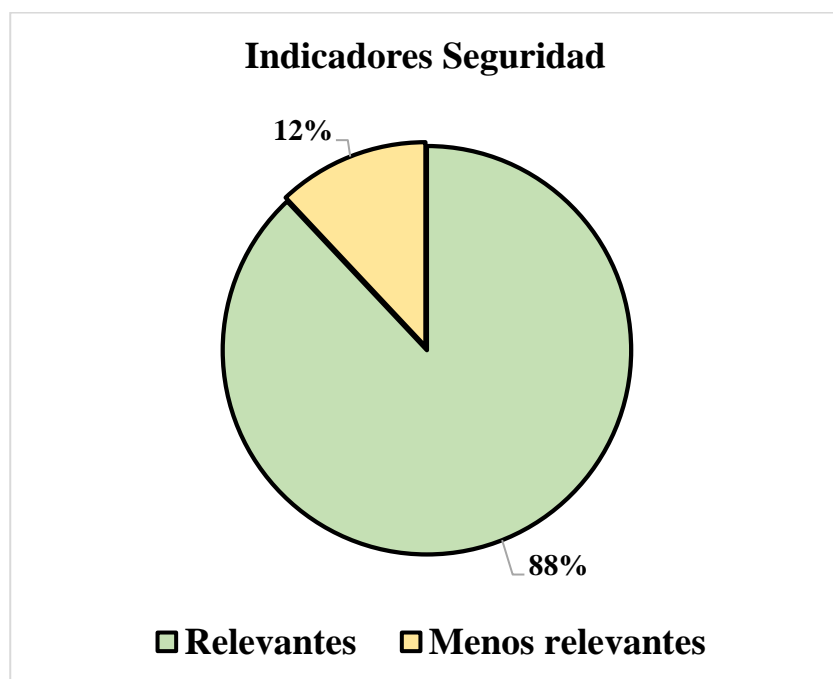
**Tabla 20.**

*Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Seguridad*

Criterio	Indicadores					
	Relevantes			Menos relevantes		
	Código	Cantidad	% por criterio	Código	Cantidad	% por criterio
Personal	I44 - I45 - I46	3	100%		0	0%
Instalaciones	I47 - I48 - I49 - I50 - I51 - I52 - I54 - I55 - I56	9	90%	I53	1	10%
Catástrofes y Accidentes	I57 - I59	2	67%	I58	1	33%
Señalética	I60	1	100%		0	0%
Total por dimensión		15			2	
% indicadores por dimensión			88%			12%
% criterios por dimensión			100%			0%



**Figura 19.** Análisis de criterios relevantes dimensión Seguridad



**Figura 20.** Análisis de indicadores relevantes dimensión Seguridad

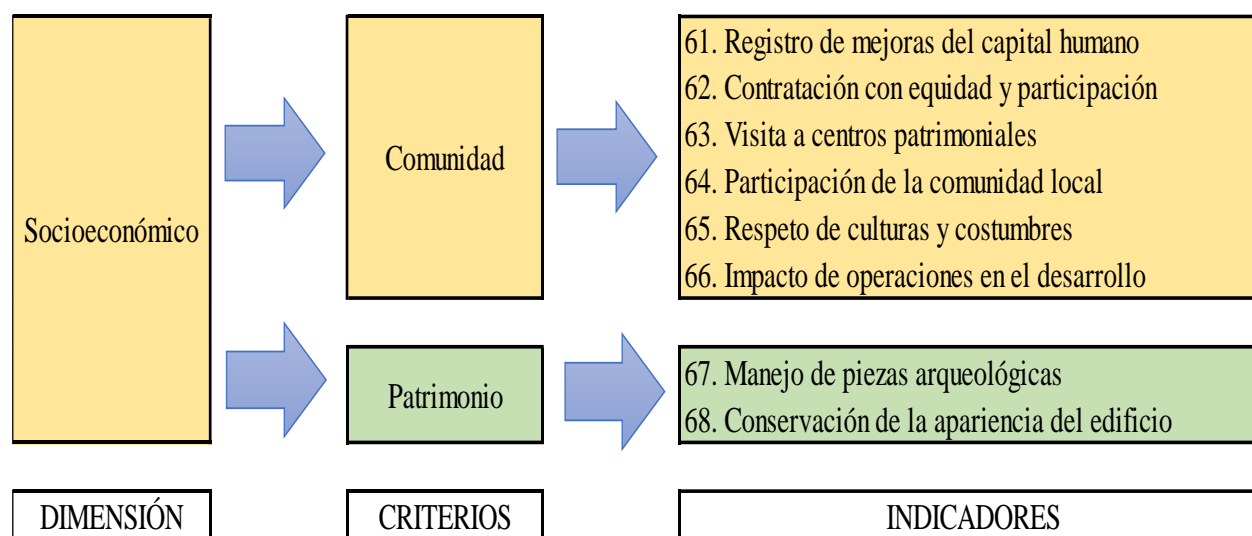
De acuerdo a los resultados obtenidos la dimensión Seguridad presenta el 100% de criterios relevantes y el 88% de indicadores relevantes, los criterios relevantes son: personal, instalaciones, catástrofes y accidentes y señalética, para lograr un desarrollo sostenible las instituciones hoteleras cumplen con la aplicación de políticas y planes para el cuidado del cliente interno, precautelan su bienestar y capacitan a sus empleados en diversos temas; por esta razón, la mayoría de los criterios e indicadores son relevantes. Los hoteles consideran muy relevante el desarrollo y sociabilización del reglamento interno con la finalidad de obtener un ambiente laboral idóneo para el personal; así como: el cumplimiento de las obligaciones planteadas en el Código del Trabajo y Reglamento de Seguridad e Higiene establecidos por los entes reguladores. Adicionalmente, algunas actividades del sector hotelero forman parte de la labor diaria y son considerados relevantes como: la aplicación de un sistema eléctrico eficiente, sistema de seguridad contra incendios y sistemas de emergencia y planes de evacuación.

Se considera menos relevante el contar en planta con un botiquín de primeros auxilios y con personal exclusivo para atención de emergencias médicas debido al alto costo de este. Además, el indicador condicionamiento para realizar fogatas se considera menos relevante debido a que por ordenanzas de la zona no se puede realizar este tipo de actividad.

**Tabla 21.***Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Desarrollo Socioeconómico*

<b>Dimensión Desarrollo Socioeconómico</b>				
<b>Pregunta en la encuesta</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador Asociado</b>	<b>Valor</b>	<b>Relevancia</b>
		<b>Norma Smart Voyager Express</b>		
P21. Disponer de indicadores que brinden información sobre el impacto de las operaciones del hotel en el desarrollo de la comunidad local, contar con registros de las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios), y que las inversiones en infraestructura en la comunidad estén sujetas a un plan de trabajo conjunto y bienestar común.	Criterio Comunidad I61, I66	I61. Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común. I66. Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local.	4.50	IMR
P22. Contratar como parte del personal de planta, operativo y administrativo a pobladores de la comunidad local bajo los principios de equidad y participación.	Criterio Comunidad I62	I62. La empresa contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.	4.83	IMR
P23. Respetar las culturas y costumbres de la comunidad local y no promover la aculturización de las mismas, promover la participación de la comunidad para que promocióne los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa; así como, incentivar el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.	Criterio Comunidad I63, I64, I65	I63. Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales. I64. Se promueve la participación de la comunidad local para que promocióne los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa. I65. Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturización de las mismas.	4.83	IMR
P24. Conservar la apariencia del edificio (si esta inventariado) como patrimonio histórico y cultural, además no estar vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes.	Criterio Patrimonio I67, I68	I67. La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes. I68. La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.	5	IR

IR=Indicador(es) relevante(s) – IMR=Indicador(es) menos relevante(s)



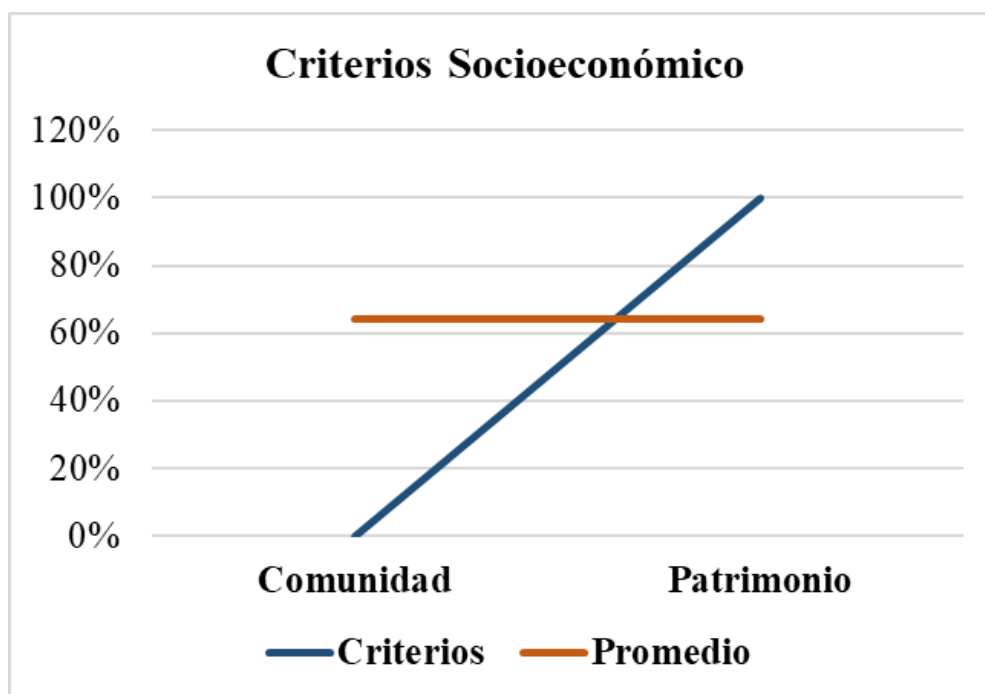
**Figura 21.** Dimensión, criterios e indicadores - Socioeconómico

**Tabla 22.**

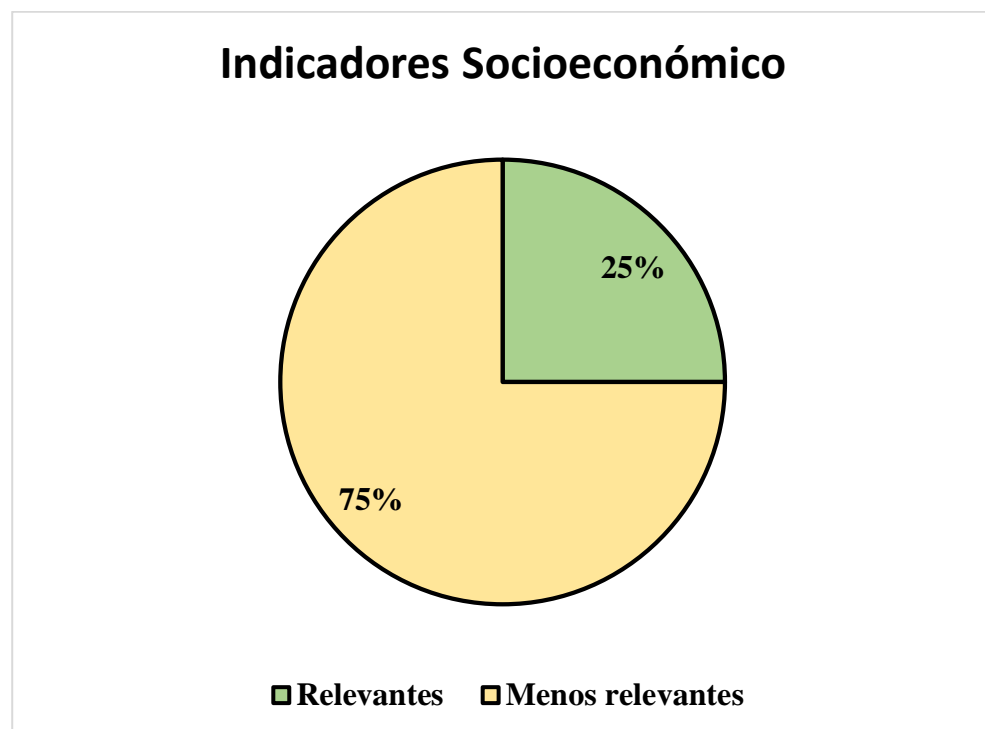
*Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Socioeconómico*

Criterio	Indicadores					
	Relevantes			Menos relevantes		
	Código	Cantidad	% por criterio	Código	Cantidad	% por criterio
Comunidad		0	0%	I61 - I62 - I63 - I64 - I65 - I66	6	100%
	I67 - I68					
Patrimonio		2	100%		0	0%
Total por dimensión		2			6	
% indicadores por dimensión			25%			75%
% criterios por dimensión			50%			50%

De acuerdo a los resultados obtenidos la dimensión Socioeconómico presenta al criterio patrimonio como relevante, el 25% de indicadores de esta dimensión son relevantes, esto se debe a que la relación del hotel con la comunidad es un factor altamente complejo; porque la dinámica que se tiene con la comunidad local involucra una diversa gama de personas, culturas y costumbres.



*Figura 22.* Análisis de criterios relevantes dimensión Socioeconómico



*Figura 23.* Análisis de indicadores relevantes dimensión Socioeconómico



Los establecimientos hoteleros tienen contacto con un sin número de personas, turistas, comerciantes, trabajadores y que no necesariamente pertenecen a la comunidad local, cada uno realizando distintas actividades dentro de la ZET, con diferentes necesidades que no necesariamente son homogéneas con las actividades que realizan los establecimientos hoteleros, debido a la complejidad de la comunidad local y falta de capacitación de sus integrantes en el sector hotelero de la ZET dificulta darles empleo. Dentro de este vasto grupo existen limitados proveedores locales que cumplen con las especificaciones de calidad que se requiere lo que desencadena una relación casi nula con estos diversos grupos o individuos.

Para los establecimientos hoteleros es relevante los criterios de cultura y la conservación patrimonial de sus edificaciones por el lugar en el que se encuentran; a pesar de que la norma no da énfasis en este aspecto los establecimientos consideran que son de los principales criterios para lograr un desarrollo sostenible.

**Tabla 23.***Indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Calidad del Servicio*

Pregunta en la encuesta	Criterio	Dimensión calidad del servicio		Valor	Relevancia
		Indicador Asociado	Norma Smart Voyager Express		
P25. Utilizar insumos para alimentación que provienen de fuentes seguras y sostenibles, almacenarlas en estanterías impermeabilizadas dentro de bodegas debidamente ventiladas, evitando la mezcla de productos y la contaminación cruzada.	Criterio Insumos I69, I70, I71	I69. Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles. I70. Las bodegas de insumos secos y de menaje debe estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto. I71. La bodega de insumos frescos esta correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.		5	IR
P26. Capacitar al personal en procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos, mantener un inventario actualizado de las materias primas, productos que se utilizan en su operación; así como, de sus equipos y mobiliario.	Criterio Insumos I72 Criterio Alimentos y Bebidas I103	I72. La empresa mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación. I103. Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos		5	IR
P27. Manejar los alimentos en un ambiente salubre e higiénico y que el personal durante su jornada de trabajo se abstenga de comer, fumar o masticar chicle.	Criterio Insumos I73 Criterio Alimento y Bebidas I87	I73. El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico. I87. Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.		5	IR
P28. Contar con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal), limpio, ventilado, con agua permanente y todos los productos de limpieza e higiene biodegradables, alejados del área de bodega de alimentos y de cocina.	Criterio Insumos I74 Criterio Alimento y bebidas I02 Criterio Instalaciones I107	I74. Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables. I102. Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina. I107. Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal) limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.		5	IR

CONTINÚA



P29. Promover la participación del personal en las actividades y decisiones de la operación, mantener registro de estos acuerdos, entregar manuales al personal sobre procesos donde se detallan las tareas para el funcionamiento de la operación y el perfil necesario del empleado para su correcto funcionamiento.	<b>Criterio Personal</b> <b>I76. I77. I78</b>	<b>I76. La empresa promueve la participación de su personal en las actividades y decisiones de la operación y, mantiene un registro de los acuerdos entre la gerencia y el personal.</b> <b>I77. La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todos los trabajadores, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento.</b> <b>I78. La empresa cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y ejecutar los requerimientos del personal.</b>	4.33	IMR
P30. Cumplir con el Código del trabajo del país.	Criterio Personal I79, I80	I79. La empresa reparte sus utilidades de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo. I80. Se cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral, esto es trabajar 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana. Además, el trabajador tiene derecho a recibir su periodo de vacaciones o su respectiva remuneración económica.	5	IR
P31. Verificar que el personal cuente con el certificado de salud actualizado y que cumpla con los requisitos de: llevar el cabello recogido para lo cual utilizará malla y/o cofia, llevar uñas cortas, limpias y sin esmalte, maquillaje y perfume sin excesos, sin ningún tipo de accesorio o joyería que pueda afectar la preparación de los alimentos.	Criterio Alimentos y Bebidas I82, I83, I84	I82. El personal cuenta con el certificado de salud actualizado. I83. El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia. I84. El personal lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	5	IR
P32. Contar con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal y desinfectante para manos a la entrada de la cocina; además, de contar con toallas para el secado de manos y litos para los utensilios de cocina.	Criterio alimentos y bebidas I85, I86	I85. Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel para el secado de las manos y litos (toallas de tela) para los utensilios de cocina. I86. Para el aseo de las manos la empresa cuenta con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal, y otro con desinfectante para manos en la entrada del área de cocina.	5	IR

CONTINÚA

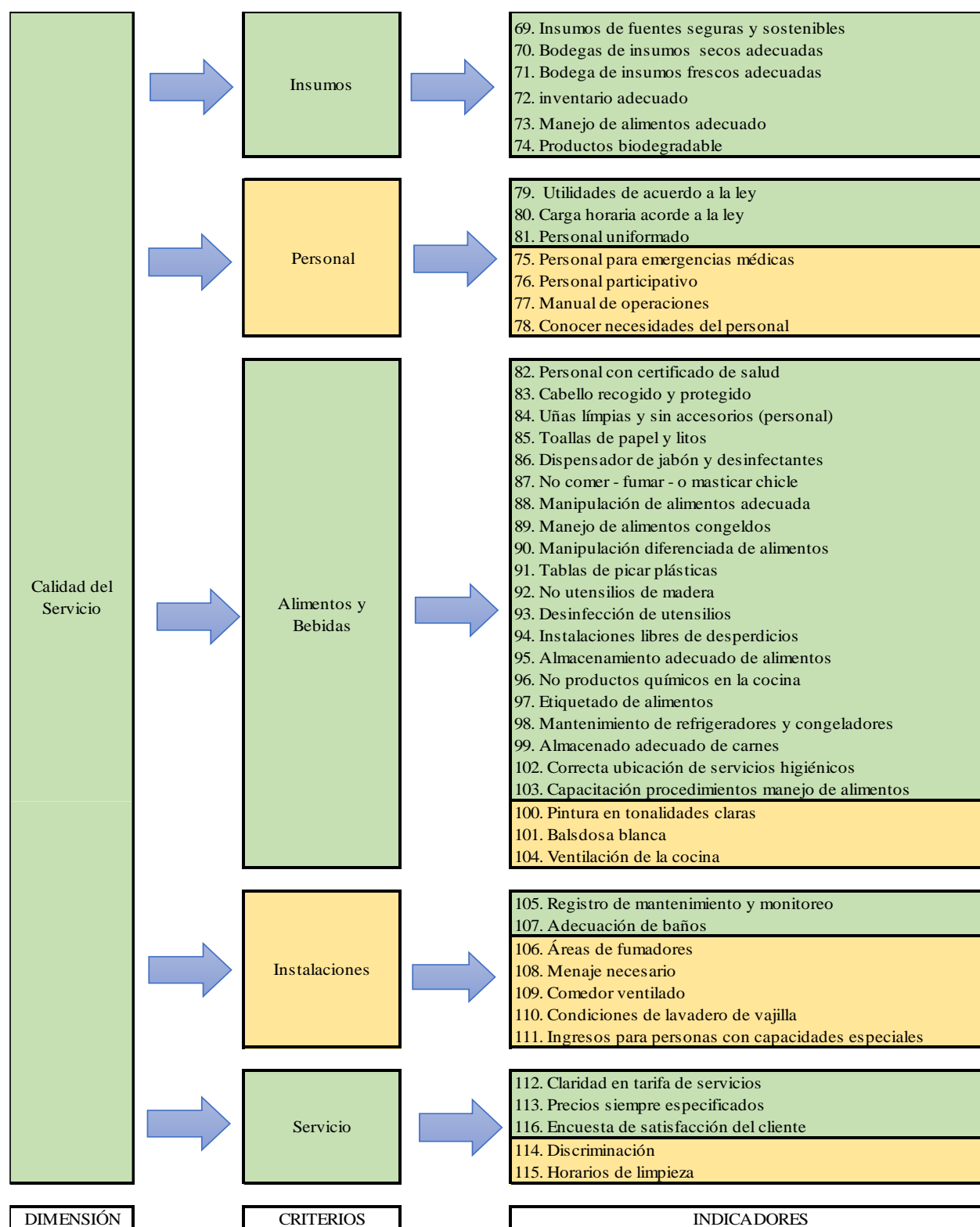


P33. Cumplir con buenas prácticas de cocina, utilizar utensilios y tablas de cortar adecuadas para la manipulación de alimentos crudos y preparados los mismos que se desinfectaran luego de su uso, almacenar en porciones los alimentos y de acuerdo a su propia procedencia.	<b>Criterio Alimentos y Bebidas I88, I89, I90, I91, I92, I93</b>	<b>I88. La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables.</b> <b>I89. Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.</b> <b>I90. La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.</b> <b>I91. Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.</b> <b>I92. Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.</b> <b>I93. Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, pescado o pollo crudos son desinfectados luego de su uso.</b>	5	IR
P34. Almacenar los alimentos en recipientes limpios, herméticos y debidamente rotulados con fecha de caducidad y de recepción, no se almacenarán productos químicos en la cocina, la instalación debe estar libre de desperdicios.	Criterio Alimentos y Bebidas I94, I95, I96, I97, I99	I94. Cuando se tenga una fecha de recepción de alimentos la instalación debe estar libre de desperdicios. I95. Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados). I97. Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción. I96. En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos. I99. Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.	5	IR
P35. Llevar un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando cada área o servicio, para los refrigeradores y congeladores realizando un mantenimiento y control periódico.	Criterio Alimentos y Bebidas I98 Criterio Instalaciones I105	98. Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores. I105. Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.	5	IR
P36. Contar con recubrimiento de baldosa blanca en las paredes de la cocina; que las paredes, los techos y pisos de la cocina y bodegas de alimentos estén limpios, sin grietas, pintadas de color claro; y que el fregadero sea de acero inoxidable de dos pozos.	Criterio Alimentos y Bebidas I100, I101, I104 Criterio Instalaciones I110	I100. Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias. I101. Las paredes de área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura. I104. La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.	4.67	IMR



P37. Contar con ingresos especiales a las diferentes áreas para personas con capacidades diferentes y prohibir la discriminación de cualquier grupo humano.	<b>Criterio Instalaciones I106, I111</b> <b>Criterio Servicio I114</b>	<b>I106. Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.</b> <b>I111. Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades diferentes.</b> <b>I114. La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano.</b>	<b>4.67</b>	<b>IMR</b>
P38. Dotar al comedor de menaje adecuado para su funcionamiento, verificar que el área este ventilada para evitar la concertación de olores y que el servicio de limpieza realice su trabajo en horarios adecuados para no afectar la atención y tranquilidad de los clientes.	Criterio Instalaciones I108, I109 Criterio Servicio I115	108. El comedor está dotado servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes. 109. El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida. I115.Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes.	4.67	IMR
P39. Informar de manera clara los precios de hospedaje, servicios recreativos, costos adicionales por el uso de áreas específicas, actividades de recreación y que incluyan los impuestos de ley.	Criterio Servicio I112, I113	I112. Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias. I113. Los precios que constan en las cartas de la empresa, así como los de hospedaje y servicios recreativos incluyen impuestos.	5	IR
P40. Aplicar una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, procesarla y monitorearla.	Criterio Servicio I116	I116. Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.	5	IR

IR=Indicador(es) relevante(s) – IMR=Indicador(es) menos relevante(s)



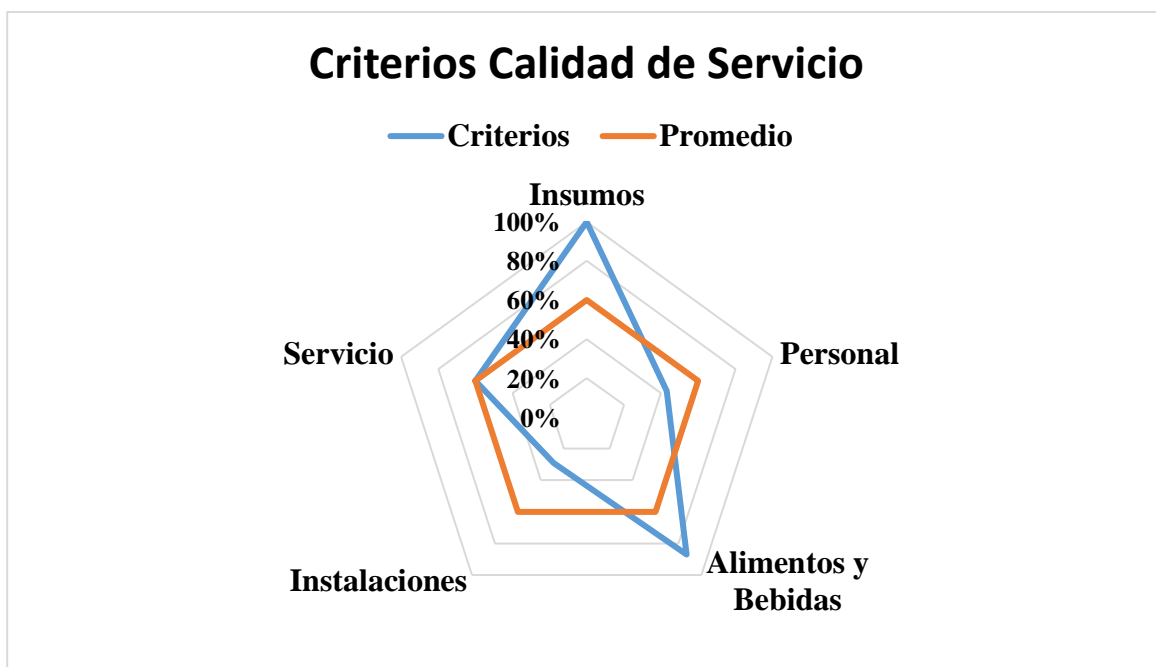
**Figura 24.** Dimensión, criterios e indicadores - Calidad del Servicio

**Tabla 24.***Resumen indicadores relevantes y menos relevantes - dimensión Calidad del Servicio*

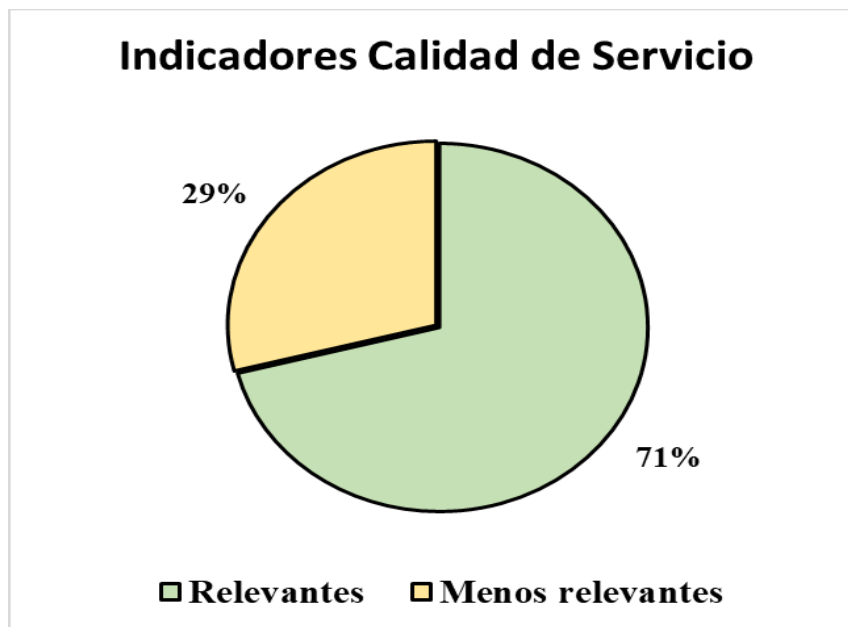
Criterio	Indicadores					
	Relevantes			Menos relevantes		
	Código	Cantidad	% por criterio	Código	Cantidad	% por criterio
Insumos	I69 - I70 - I71 - I72 - I73 - I74	6	100%		0	0%
Personal	I79 - I80 - I81	3	43%	I75 - I76 - I77 - I78	4	57%
Alimentos y Bebidas	I82 - I83 - I84 - I85 - I86 - I87 - I88 - I89 - I90 - I91 - I92 - I93 - I94 - I95 - I96 - I97 - I98 - I99 - I102 - I103	20	87%	I100 - I101 - I104	3	13%
Instalaciones	I105 - I107	2	29%	I106 - I108 - I109 - I110 - I111	5	71%
Servicio	I112 - I113 - I116	3	60%	I114 - I115	2	40%
<b>Total por dimensión</b>		<b>34</b>			<b>14</b>	
<b>% indicadores por dimensión</b>			<b>71%</b>			<b>29%</b>
<b>% criterios por dimensión</b>			<b>60%</b>			<b>40%</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos la dimensión Calidad del Servicio presenta el 60% de criterios relevantes y el 71% de indicadores relevantes, los criterios relevantes son: insumos, alimentos & bebidas y servicio. Esta dimensión agrupa aspectos relacionados con la seguridad alimentaria, seguridad ocupacional y del nivel de satisfacción del cliente interno y externo. Para los establecimientos hoteleros los indicadores más relevantes son los que corresponden a los criterios de insumo, alimentos y bebidas, la mayoría de estos ya se encuentran implementados y tienen como marco de referencia los manuales de buenas prácticas alimenticias, adicionalmente los hoteles están trabajando para obtener el reconocimiento Marca Q; por lo tanto existen temas como

la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que hacen que varios indicadores sean considerados relevantes.



*Figura 25.* Análisis de criterios relevantes dimensión Calidad del Servicio



*Figura 26.* Análisis de indicadores relevantes dimensión Calidad del Servicio



Los indicadores utilidades y carga horaria de acuerdo a la ley también son considerados relevantes ya que estos permiten mantener una armonía con el personal que labora en los establecimientos hoteleros.

Existen varios indicadores que pertenecen al criterio instalaciones que son considerados menos relevantes ya que por la naturaleza de las edificaciones es difícil implementar en los inmuebles.

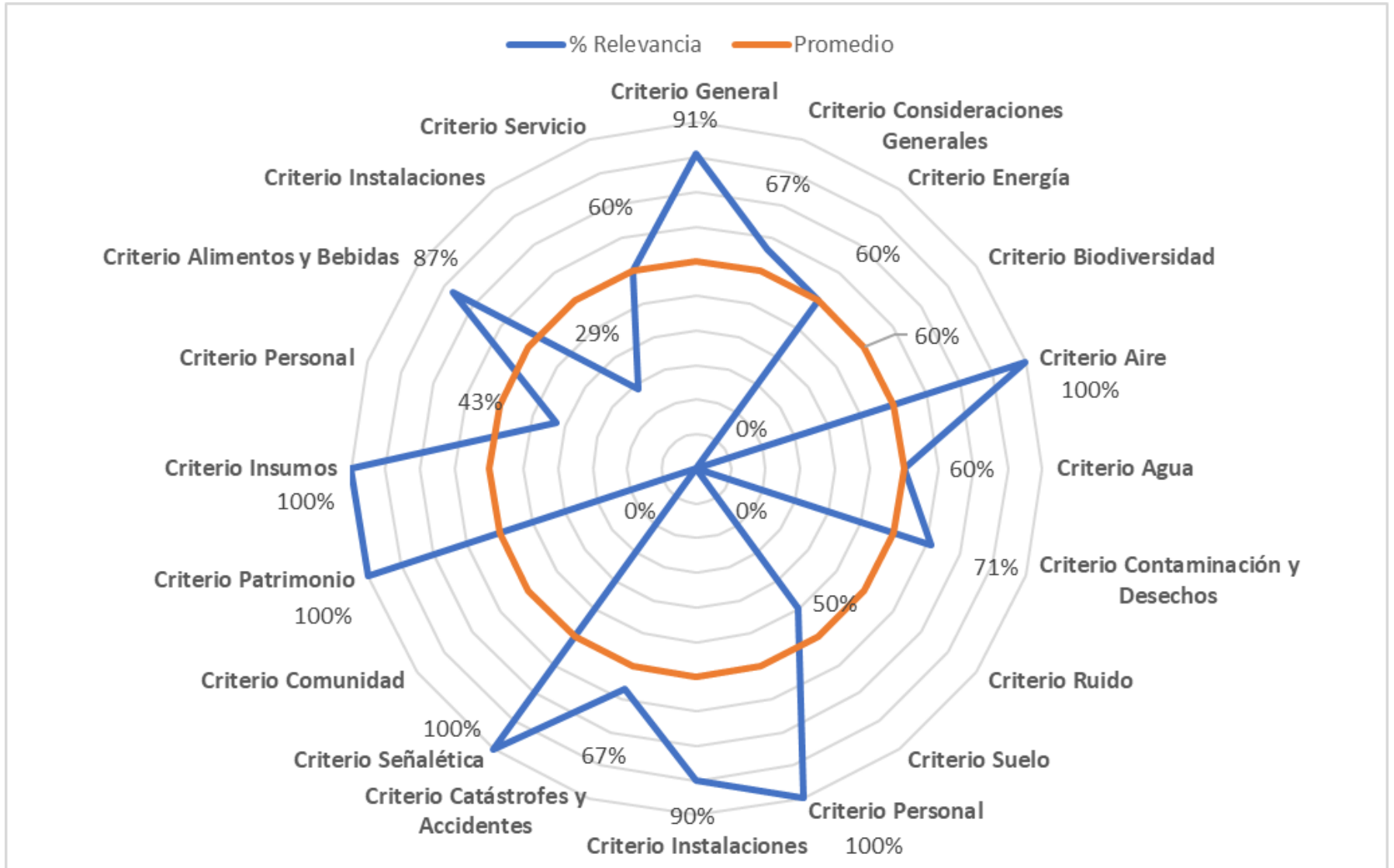
La Tabla 25 muestra un resumen de los indicadores con porcentaje de relevancia, para ser considerado relevante un criterio su valor debe ser mayor o igual a 60% que corresponde al valor promedio de la puntuación obtenida por los indicadores relevantes en cada criterio, incluyendo el concepto estadístico de moda, en la Figura 27. se presentan los criterios relevantes, de los 20 criterios con los que cuenta la Norma Smart Voyager Express 14 resultaron relevantes lo que significa que existe un 70% de criterios relevantes.

La Tabla 26 muestra el resumen de indicadores por dimensión, de los 116 indicadores con los que cuenta la norma 77 indicadores resultaron relevantes lo que significa que existe un 66% de indicadores relevantes.

**Tabla 25.**  
*Resumen de criterios e indicadores con porcentaje de relevancia*

Criterios	Indicadores por criterio				Total	Tipo	Observaciones
	Menos relevantes		Relevante				
	Cantidad	%	Cantidad	%			
<b>LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS</b>							
Criterio General	1	9%	10	91%	11	CR	
<b>PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL</b>							
Criterio Consideraciones Generales	1	33%	2	67%	3	CR	
Criterio Energía	2	40%	3	60%	5	CR	
Criterio Biodiversidad	5	100%	0	0%	5	CMR	
Criterio Aire	0	0%	2	100%	2	CR	
Criterio Agua	2	40%	3	60%	5	CR	
Criterio Contaminación y Desechos	2	29%	5	71%	7	CR	
Criterio Ruido	3	100%	0	0%	3	CMR	
Criterio Suelo	1	50%	1	50%	2	CMR	I43 no aplica se considera no relevante
<b>SEGURIDAD</b>							
Criterio Personal	0	0%	3	100%	3	CR	
Criterio Instalaciones	1	10%	9	90%	10	CR	
Criterio Catástrofes y Accidentes	1	33%	2	67%	3	CR	I58 no aplica se considera no relevante
Criterio Señalética	0	0%	1	100%	1	CR	
<b>DESARROLLO SOCIOECONÓMICO</b>							
Criterio Comunidad	6	100%	0	0%	6	CMR	
Criterio Patrimonio	0	0%	2	100%	2	CR	
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>							
Criterio Insumos	0	0%	6	100%	6	CR	
Criterio Personal	4	57%	3	43%	7	CMR	
Criterio Alimentos y Bebidas	3	13%	20	87%	23	CR	
Criterio Instalaciones	5	71%	2	29%	7	CMR	
Criterio Servicio	2	40%	3	60%	5	CR	
<b>Total</b>	<b>39</b>		<b>77</b>		<b>116</b>		

CR= Criterio Relevante – CMR= Criterio menos relevante

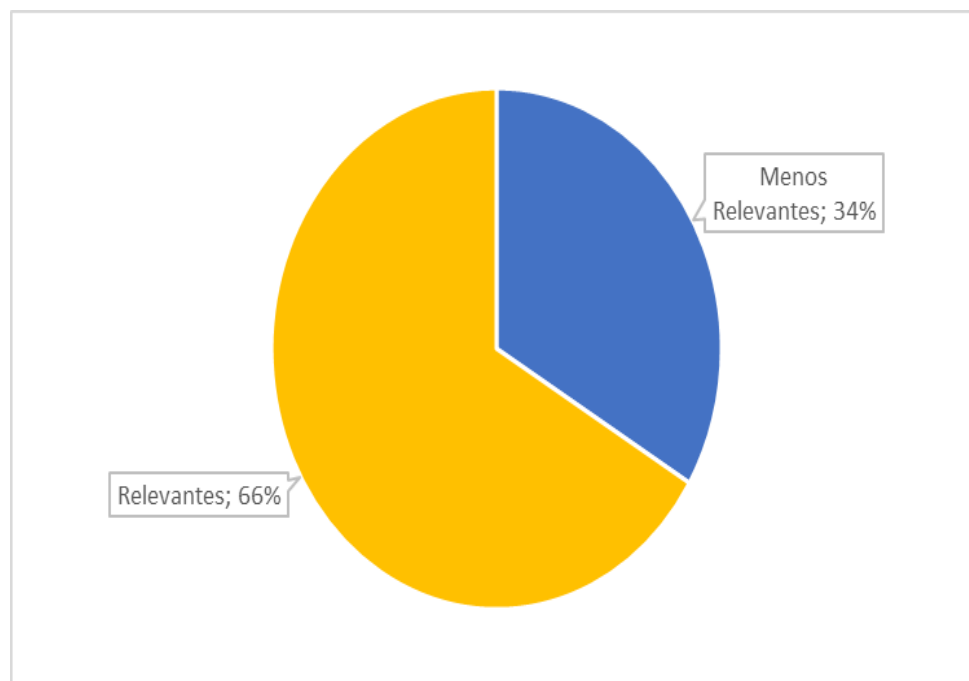


**Figura 27.** Criterios con porcentaje de relevancia

**Tabla 26.**  
*Resumen de indicadores por dimensión*

Dimensiones	Menos Relevantes	% Menos relevantes	Relevantes	% Relevante	Total	%
1. Dimensión Lineamientos Estratégicos	1	9.09%	10	90.91%	11	100%
2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16	50.00%	16	50.00%	32	100%
3. Dimensión Seguridad	2	11.76%	15	88.24%	17	100%
4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico	6	75.00%	2	25.00%	8	100%
5. Dimensión Calidad del Servicio	14	29.17%	34	70.83%	48	100%
<b>Total</b>	<b>39</b>		<b>77</b>		<b>116</b>	

En las Figura 28 podemos observar que de los 116 indicadores que tiene la Norma Smart Voyager Express solo el 66% de los indicadores son relevantes y un 34% son menos relevantes.



**Figura 28.** Análisis de indicadores por relevancia

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Introducción**

La ciudad de Quito en el año 2018 obtuvo por sexta ocasión consecutiva el reconocimiento como destino líder de Sudamérica y por primera ocasión alcanzó el premio a Destino Ciudad Cultural Líder de la región, como reconocimiento a su legado patrimonial y cultural que posee la ciudad desde 1978, lograr ser el Destino Líder de Sudamérica es el más prestigioso reconocimiento que se puede obtener a nivel mundial, lo que pone a la ciudad en el ámbito turístico mundial. (Pulso Turístico, 2018).

De los 12 galardones que recibió la ciudad en los “Oscar” del turismo este año, tres correspondieron a hoteles ubicados en la ciudad, Swissotel Quito como Hotel Líder de Sudamérica 2018, JW Marriott Hotel como Suite Líder de Hotel en Sudamérica 2018, Hotel Cultura Manor como Hotel Boutique Líder de Ecuador (Pulso Turístico, 2018). Como se puede observar la industria hotelera ha permitido a la ciudad encaminarse como líder en este sector y se espera que en el futuro siga manteniendo el liderazgo en turismo sostenible.

#### **5.2 Objetivo de la Propuesta**

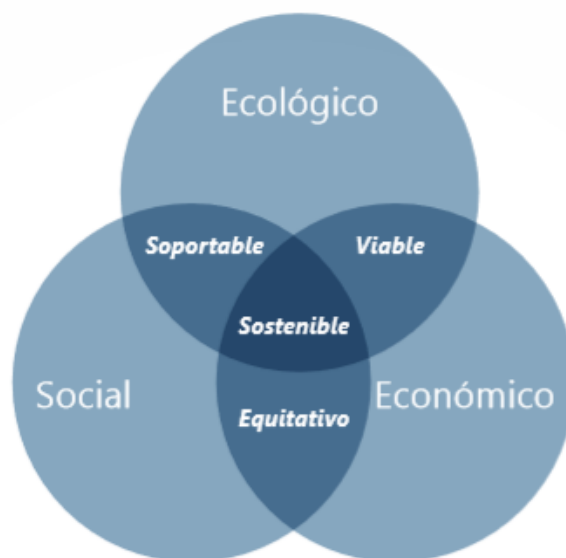
Establecer un Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad aplicables a la gestión del sector hotelero ubicado dentro de zonas urbanas que se caractericen por presentar aspectos patrimoniales y culturales relevantes orientados al desarrollo sostenible, con la finalidad de que las autoridades o entidades competentes dispongan de una base para la elaboración de una norma de sostenibilidad

### 5.3 Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad

#### 5.3.1 Antecedentes

El desarrollo sostenible resulta del compendio de tres pilares fundamentales que se complementan entre sí y que teóricamente deben ser beneficiados de forma simultánea y equánime, que son: social, económico y ambiental. No obstante, analizar por separado cada uno de estos ejes resulta complicado, ya que en la realidad estas dimensiones se relacionan en pares y dan lugar a subdimensiones, y son: (a) lo equitativo, resultante de la combinación entre el aspecto social y económico, (b) lo viable, característica que se da al considerar singularidades de tipo económicas y ambientales, y, (c) lo soportable, que es la mixtura entre los ejes de social y ambiental. Cabe resaltar que dependiendo de los autores el eje ambiental también es nombrado como ecológico y el social es llamado socio – cultural (De la Garza & Poy, 2009).

El la Figura 28. se muestra los tres pilares o dimensiones principales de la sostenibilidad y a su vez, las subdimensiones producto de la combinación de estos tres ejes.



**Figura 29.** Dimensiones principales de la sostenibilidad

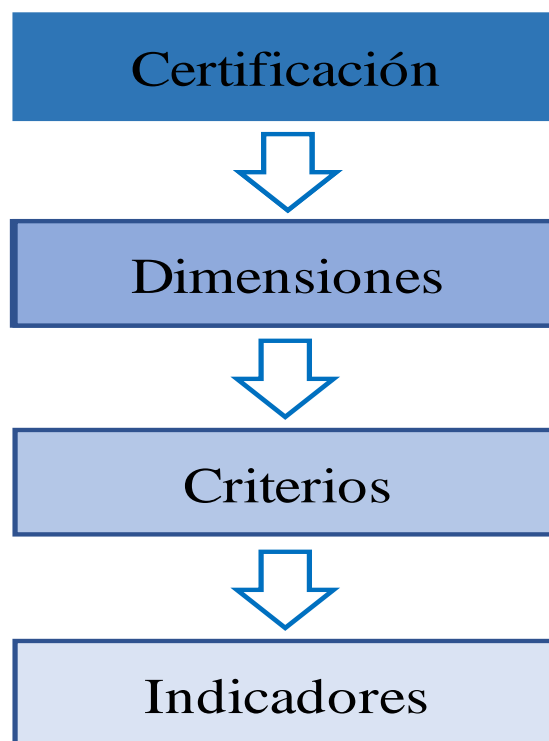
Fuente: (Castañeda, Rodríguez, Herrera, & Sabiote, 2013).

Tomando en consideración lo expuesto en la Carta de Turismo Sostenible emitida en 1995 en la ciudad de Lanzarote España, el desarrollo turístico debe enmarcarse dentro de las siguientes características: “El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.” (Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, 1995). Partiendo de esta consideración se requiere de un análisis combinado de los ejes de la sostenibilidad dentro del sector hotelero, parte esencial de la cotidianidad turística.

El desarrollo sostenible debe ser equitativo por cuanto la brecha entre la repartición de los frutos obtenidos debido a las actividades productivas debe ser mínima, la sociedad tiene derecho a condiciones de vida decentes, con acceso a servicios básicos de calidad y oportunidades laborales propicias. Además, debe ser soportable, ya que, la sociedad debería un factor activo, predispuesto a mantener un compromiso con el medio ambiente y sus recursos, de esta forma ser beneficiario de la calidad y cantidad de bienes que recibe para su sustento actual, sin dejar de lado la conservación a futuro. Otro Aspecto relevante de la sostenibilidad es ser viable, por cuanto en la ejecución de proyectos generadores de riqueza se debe mantener procesos eficientes, que aprovechen de la mejor manera los recursos naturales, es decir ser productivos, llegando así a un equilibrio entre lo ambiental y lo económico (Castañeda, Rodríguez, Herrera, & Sabiote, 2013).

Las Certificadoras o las instituciones internacionales que apuntan a motivar a empresas o entidades particulares para inclinar su gestión dentro del desarrollo sostenible toman en consideración el fundamento de los tres pilares de la sostenibilidad para hacer un seguimiento y auditoría de la ejecución de sus actividades, sin embargo, debido a la complejidad que involucra el análisis por separado de cada uno de ellos, optan por manejar sus dimensiones a nivel de las resultantes entre las relaciones de los tres pilares.

Las certificaciones de sostenibilidad se encuentran organizadas de forma jerárquica de la siguiente manera.



**Figura 30.** Organización jerárquica certificaciones de sostenibilidad

Es así evidente que el concepto de dimensiones que manejan las certificadoras no precisamente es el mismo al de ejes o dimensiones de la sostenibilidad que son tres, sino que resultan de la combinación de los tres ejes acorde al mejor criterio de cada una de ellas.

Partiendo de este preámbulo, la Norma Smart Voyager Express fue desarrollada en el 2013 con el fin de que los establecimientos de alojamiento puedan obtener una certificación de sostenibilidad, en la Tabla 27 se presenta una descripción de las certificaciones de sostenibilidad más importantes que se implementan en los países.



**Tabla 27.**  
*Certificaciones de turismo sostenible – cuadro comparativo*

<b>País</b>	<b>Ecuador</b>	<b>Costa Rica</b>	<b>Estados Unidos</b>	<b>Colombia</b>
<b>Nombre</b>	Norma Smart Voyager Express	Certificación de Sostenibilidad Turística - CST	Rainforest Alliance Certified™	NTS - TS 002 Establecimientos De Alojamiento y Hospedaje Requisitos de Sostenibilidad
<b>Estructurada como</b>	Norma	Norma	Norma	Ley
<b>Clasifica a</b>	Establecimientos de hospedaje	Empresas de Hospedaje	Hoteles y servicios de alojamiento	Hoteles y servicios de alojamiento
<b>Caducidad</b>	No tiene	Si tiene	Si tiene	No tiene
<b>Certificado por The Global Sustainable Tourism Council (GSTC)</b>	No	No	Si	No
<b>Información</b>	Guía y manual de aplicación	Guía y manual de aplicación	Guía y manual de aplicación	Ley y cuestionario de aplicación
<b>Indicadores</b>	116 indicadores	Hotelería: 152 indicadores	204 indicadores	Certificado de Calidad Turística con 94 indicadores
<b>Recursos</b>	Página web con información, norma en pdf	Página web con información, norma en pdf.	Página web con información, norma en pdf, manuales, guías	Página web privada con información, ley en pdf

En la Tabla 28 se describen las dimensiones con las que cuenta cada certificación y en las Tablas 29 y 30 se presentan cuadros descriptivos de las dimensiones y criterios que existen en cada una de las certificaciones indicadas en la Tabla 27 con la finalidad de verificar que la norma Smart Voyager Express cuente con los criterios que se ocupan actualmente a nivel mundial, se adicionaron los criterios globales de turismo sostenible emitidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), estos criterios son la base; ya que, es el organismo de acreditación global para programas de certificación de hoteles, alojamientos, operadores turísticos y destinos que tienen políticas y prácticas sostenibles implementadas. El GSTC no certifica directamente ningún producto o servicio, pero acredita a los que si lo hacen (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2018).

**Tabla 28.***Certificaciones de turismo sostenible – dimensiones por certificación*

<b>Certificación</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Global Sustainable Tourism Council (GSTC)</b>	1. Demostrar una efectiva gestión sostenible 2. Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos 3. Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos 4. Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos	26	167
<b>Smart Voyager Express</b>	1. Lineamientos Estratégicos 2. Protección y Conservación Ambiental 3. Seguridad 4. Desarrollo Socio-económico 5. Calidad del Servicio	20	116
<b>Certificación de Sostenibilidad Turística – CST (Costa Rica)</b>	1. Entorno Físico Biológico 2. Planta de Servicios 3. Cliente Externo 4. Entorno Socio-económico	20	152
<b>Rainforest Alliance Certified™</b>	1. Ámbito Empresarial 2. Ámbito Socio-Cultural 3. Ámbito Ambiental	19	204
<b>NTS - TS 002 Establecimientos De Alojamiento y Hospedaje Requisitos de Sostenibilidad (Colombia)</b>	1. Gestión para la sostenibilidad 2. Requisitos Ambientales 3. Requisitos socio-culturales 4. Requisitos económicos	17	94

Los criterios globales fueron creados con la finalidad de lograr que todos los implicados en turismo sostenible los entiendan y apliquen, los mismos representan el mínimo con el que un hotel debe aspirar para conseguir una certificación de sostenibilidad. Los criterios abordan cuatro temas:

- Eficaz planificación para la sostenibilidad.
- Para la comunidad local, la maximización de los beneficios económicos y sociales.
- Fortalecimiento del patrimonio cultural.
- Minimización en el medio ambiente de impactos negativos, se aplicará en toda la industria turística (Universidad Carlos III de Madrid, 2011, pág. 41).

**Tabla 29.**  
*Certificaciones de turismo sostenible – Número de indicadores por dimensión*

	Criterios Globales de Turismo Sostenible		Smart Voyager Express		CST Costa Rica		Rainforest Alliance		Norma Técnica de Sostenibilidad Colombia	
	Indicadores	%	Indicadores	%	Indicadores	%	Indicadores	%	Indicadores	%
<b>Económico</b>	9	5.4%	11	9.5%	10	6.6%	101	49.5%	10	10.6%
<b>Social</b>	39	23.4%	50	43.1%	44	28.9%	36	17.6%	20	21.4%
<b>Ambiental</b>	74	44.3%	39	33.6%	70	46.1%	67	32.8%	46	48.9%
<b>Gestión</b>	45	26.9%	16	13.8%	28	18.4%	0	0%	18	19.1%
	167	100%	116	100%	152	100%	204	100%	94	100%

**Tabla 30.**  
*Certificaciones de turismo sostenible – cuadro descriptivo*

<b>Criterios Globales de Turismo Sostenible</b> Diciembre – 2016 Dimensiones = 4 Criterios = 26 Subcriterios = 20 Indicadores = 167		<b>Smart Voyager Express</b> Marzo - 2013 Dimensiones = 5 Criterios = 20 Indicadores = 116		<b>Certificación de Sostenibilidad Turística</b> Costa Rica - 2007 Dimensiones = 4 Criterios = 20 Indicadores = 152		<b>Rainforest Alliance</b> Enero - 2017 Dimensiones = 3 Criterios = 19 Subcriterios = 52 Indicadores = 204		<b>Norma Técnica de Sostenibilidad Colombia</b> Noviembre - 2014 Dimensiones = 4 Criterios = 17 Subcriterios = 10 Indicadores = 94	
Gestión Sostenible	A1 Sistema de Gestión Sostenible A2 Cumplimiento Legal A3 Reporte y comunicación A4 Compromiso del Personal A5 Experiencia del Cliente A6 Promoción precisa A7 Construcción e Infraestructura A7.1 Cumplimiento A7.2 Impacto e Integridad A7.3 Materiales y Prácticas sostenibles	Lineamientos Estratégicos	1.1 Criterio General	Entorno Físico Biológico	1.1 Políticas y Programas 1.2 Emisiones y Desechos 1.3 Áreas Verdes 1.4 Áreas Naturales 1.5 Protección Flora y Fauna	Ámbito Empresarial	1. Planificación de la gestión sostenible 2. Gestión de la calidad 3. Gestión de recursos humanos 4. Gestión de seguridad 5. Gestión de comunicación y mercadeo 6. Salubridad en los servicios de alimentos y bebidas 7. Gestión sostenible de los proveedores. 8. Educación para la sostenibilidad.	Gestión para la sostenibilidad	1.1 Autoridad y responsabilidad 1.2 Requisitos legales 1.3 Política de sostenibilidad 1.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos 1.5 Programas de gestión para la sostenibilidad. 1.6 Información y sensibilización 1.7 Documentación y registro 1.8 Preparación y respuesta ante emergencias

CONTINÚA 

	A8 Derechos de propiedad y agua dulce A9 Información e Interpretación A10 Compromiso con el Destino								
Comunidad Local	B1 Apoyo a la Comunidad B2 Empleo Local B3 Consumo local B4 Emprendedores locales B5 Explotación y acoso B6 Igualdad de oportunidades B7 Trabajo Decente / justo B8 Servicio Comunitario B9 Forma de vida local	Protección y Conservación Ambiental	2.1 Consideraciones Generales 2.2 Energía 2.3 Biodiversidad 2.4 Aire 2.5 Agua 2.6 Contaminación y Desechos 2.7 Ruidos 2.8 Suelo	Planta de Servicios	2.1 Formulación de políticas 2.2 Consumo de agua 2.3 Consumo de energía 2.4 Consumo de productos 2.4.1 Alimentos y Bebidas 2.4.2 Limpieza y cosméticos 2.5. Manejo de Desechos 2.5.1 Desechos orgánicos 2.5.2 Desechos inorgánicos 2.5.3 Disposición Final 2.6 Capacitación	Ámbito Socio-Cultural	1. Contribución al desarrollo local. 2. Legalidad y ética de las prácticas laborales. 3. Respeto a las culturas y poblaciones locales. 4. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.	Requisitos Ambientales	2.1 Protección de la Biodiversidad 2.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna 2.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible 2.1.3 Gestión del agua 2.1.4 Gestión de la energía 2.1.5 Uso y manejo de productos químicos 2.1.6 Gestión y manejo de residuos 2.1.6.1 Manejo de residuos sólidos 2.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos

CONTINÚA 

									2.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual 2.1.8 Material impreso 2.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero 2.1.10 Gestión de la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)
Patrimonio Cultural	C1 Interacción Cultural C2 Protección del Patrimonio Cultural C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio C4 Piezas / artefactos	Seguridad	3.1 Personal 3.2 Instalaciones 3.3 Catástrofes y accidentes 3.4 Señalética	Cliente Externo	3.1 Comunicación y participación. 3.2 Acondicionamiento de la habitación. 3.3. Manejo de grupos 3.4 Medición de la respuesta.	Ámbito Ambiental	1. Cambio climático 2. Uso racional del agua. 3. Uso racional de la energía 4. Protección de la biodiversidad. 5. Conservación de áreas naturales. 6. Prevención de la Contaminación 7. Manejo responsable de los desechos sólidos	Requisitos socio-culturales	3.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural 3.2 Manejo y prevención de riesgos sociales 3.3 Apoyo a las comunidades

CONTINÚA



<b>Ambiente</b>	D1 Conservación de los recursos D1.1 Compra Ambientalmente e preferible D1.2 Compra eficiente D1.3. Conservación de la energía D1.4. Conservación del agua D2 Reducción de la Contaminación D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero D2.2. Transporte D2.3 Aguas residuales D2.4. Residuos sólidos D2.5 Sustancias Nocivas D2.6 Minimizar la contaminación D3 Conservación de la biodiversidad,	Desarrollo Socio-económico	4.1 Comunidad 4.2 Patrimonio	Ámbito Socio-económico	4.1 Beneficios Económicos directos 4.2 Beneficios económicos indirectos 4.3 Contribución al desarrollo cultural 4.4 Contribución en salud 4.5 Infraestructura y seguridad	Requisitos económicos	4.1 Contratación y generación de empleo 4.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades 4.3 Compras 4.4 Calidad y satisfacción al cliente
-----------------	--	----------------------------	---------------------------------	------------------------	---	-----------------------	---

CONTINÚA



---

ecosistemas y paisajes  
D3.1 Conservación de la biodiversidad  
D3.2. Especies Invasoras  
D3.3. Visita a áreas naturales  
D3.4. Interacción con Especies Silvestres  
D3.5. Bienestar Animal  
D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre

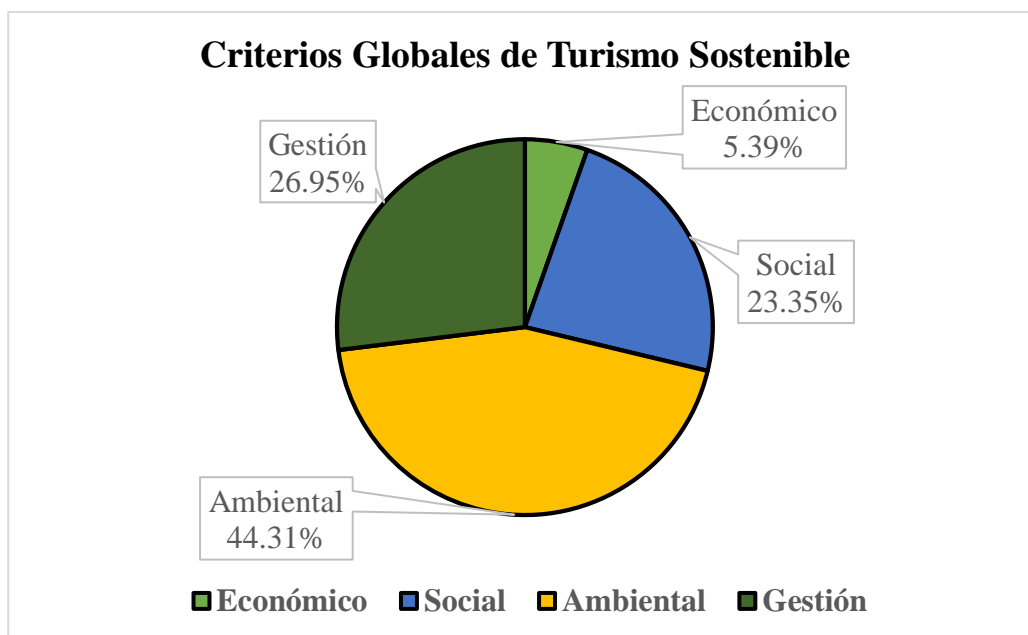
---

Calidad del Servicio	5.1 Insumos 5.2 Personal 5.3 Alimentos y bebidas 5.4 Instalaciones 5.5 Servicios
----------------------	--

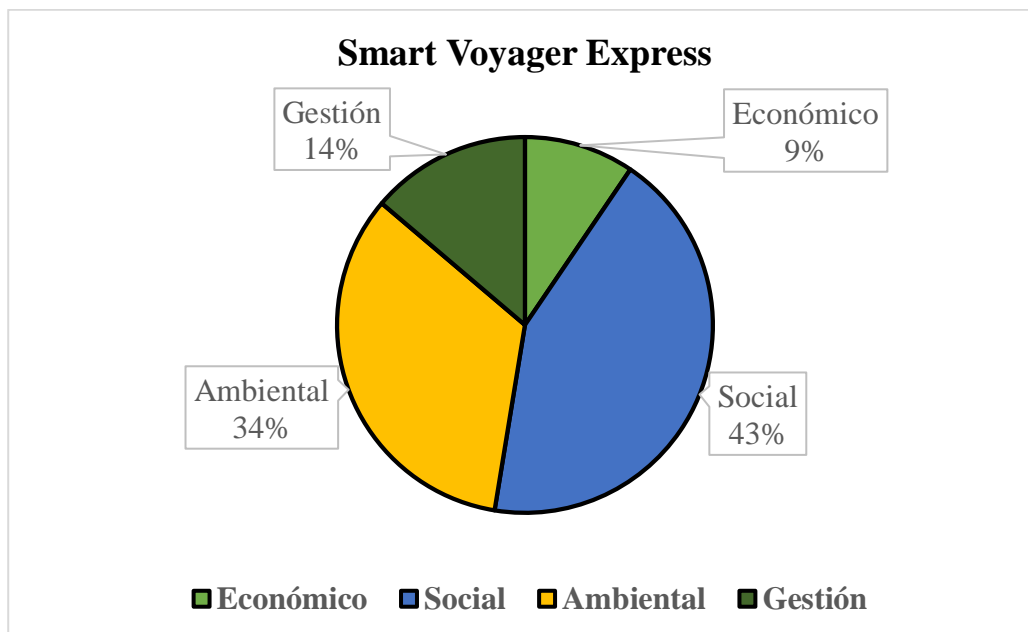
---



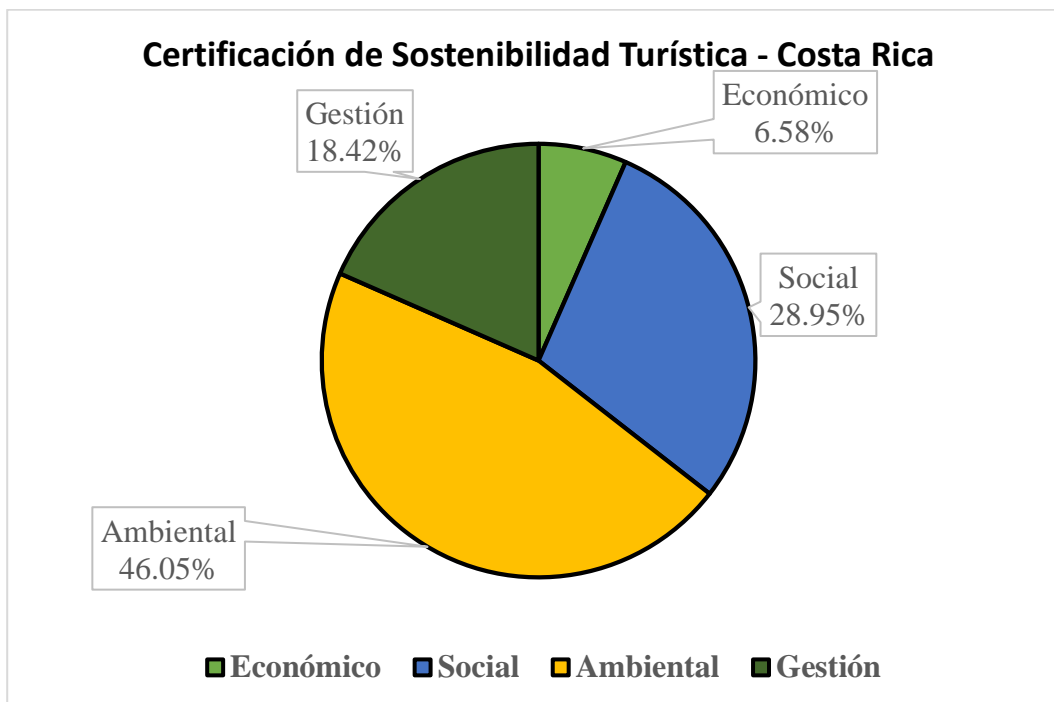
En las Figuras 31,32,33,34,35 se presentan los porcentajes por dimensión con los que cuenta cada certificación de sostenibilidad analizada.



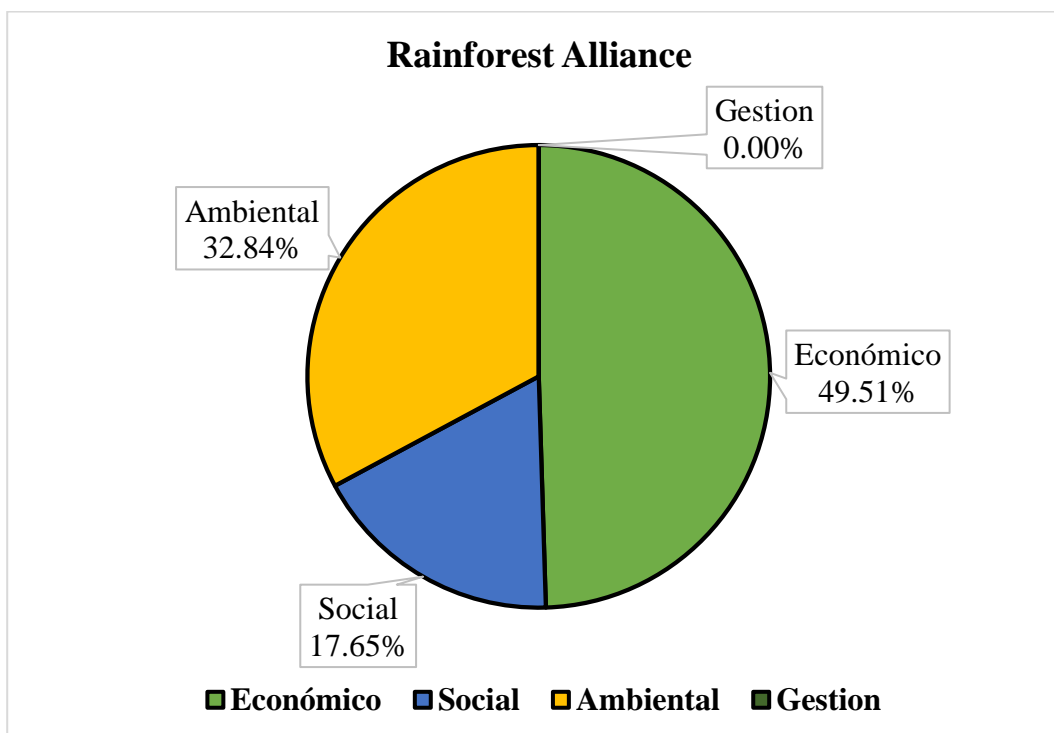
*Figura 31.* Porcentaje por dimensión Criterios Globales de Turismo Sostenible



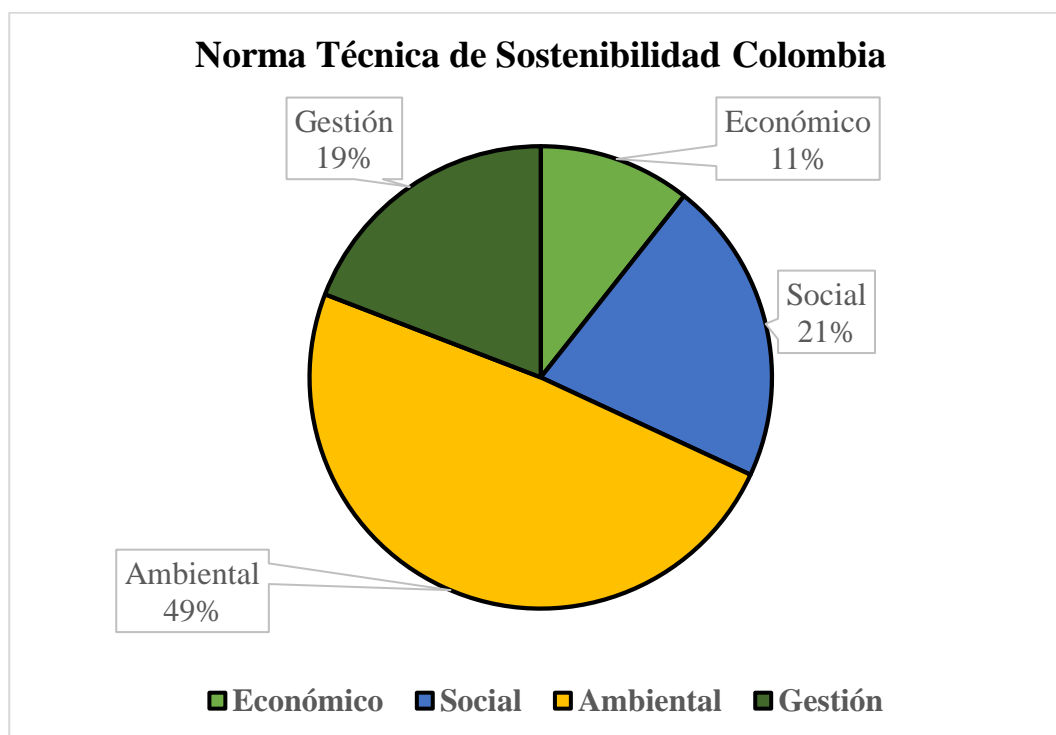
*Figura 32.* Porcentaje por dimensión Smart Voyager Express



**Figura 33.** Porcentaje por dimensión Certificación de Sostenibilidad Turística - Costa Rica



**Figura 34.** Porcentaje por dimensión Rainforest Alliance



**Figura 35.** Porcentaje por dimensión Norma Técnica de Sostenibilidad Colombia

Con los resultados de la investigación de los establecimientos hoteleros de la ZET del centro Histórico en relación a aspectos de sostenibilidad y sus indicadores más relevantes; además, de la entrevista con profesionales, se vio la necesidad de recomendar indicadores de sostenibilidad que estén acorde a la realidad geográfica y temporal de los objetos de estudio, planteando de esta forma nuevos escenarios, para la obtención de nuevas hipótesis Valdivieso (2018).

### 5.3.2 Justificación de la propuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo anterior donde se establecieron los indicadores, criterios y dimensiones más relevantes en temas de sostenibilidad para los hoteles de la ZET Centro Histórico y a las características particulares de esta zona en temas culturales, patrimoniales se ha detectado la necesidad de desarrollar un Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad para cualquier establecimiento de alojamiento ubicado en una zona urbana

considerada principalmente patrimonial y cultural, logrando un equilibrio en los tres ámbitos de la sostenibilidad y sobre todo que se adapte a la realidad del sector, con el fin de proporcionar iguales o superiores beneficios a las próximas generaciones.

Para la realización de esta propuesta se consideró mantener los indicadores más relevantes de la norma Smart Voyager Express; además, se tomó en cuenta los criterios globales de turismo sostenible, la certificación Rainforest Alliance ya que cumple con el 100% de los criterios globales, la Certificación para la Sostenibilidad del Instituto de Turismo de Costa Rica, por tener gran acogida en Latinoamérica y la Norma Técnica de Sostenibilidad de la Universidad de Colombia debido a que posee criterios e indicadores patrimoniales.

### 5.3.3 Objeto y Alcance

El Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad planteado indica los requisitos de gestión para la sostenibilidad, económicos, socioculturales y ambientales aplicables para cualquier establecimiento de alojamiento ubicado en una zona urbana considerada principalmente patrimonial y cultural, para verificar el cumplimiento por parte de los establecimientos se realizarán entrevistas, revisión documental y observación de campo.

El cumplimiento de este Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad permitirá a los hoteles acceder a un reconocimiento como “Alojamiento Sostenible” emitido por el Distrito Metropolitano de Quito o por el Ministerio de Turismo, autoridades responsables de sostenibilidad del país.

### 5.3.4 Objetivo del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad

El objetivo de este Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad para cualquier establecimiento de alojamiento ubicado en una zona urbana considerada principalmente patrimonial y cultural es dar los parámetros de sostenibilidad y de buenas prácticas que les permitan incorporar un modelo de gestión orientado hacia el desarrollo sostenible

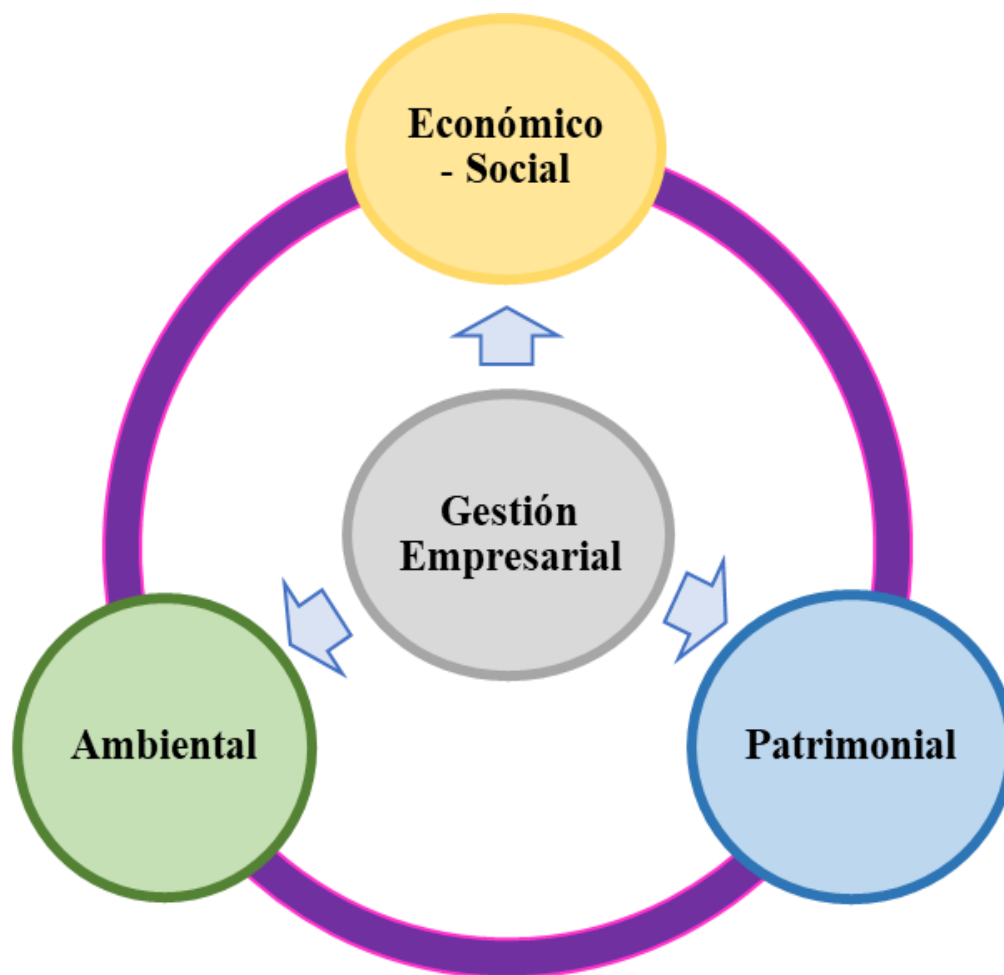
Los objetivos específicos son:

- Implementar en los establecimientos hoteleros un sistema de gestión empresarial que incorpore el Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad como base filosófica y fundamental.
- Incentivar y promover el crecimiento del mercado hotelero a nivel nacional e internacional gracias a la calidad y eficiencia de los productos sostenibles.
- Lograr mejorar el desarrollo cultural y social de las comunidades que se encuentran involucradas en actividades turísticas; fortaleciendo las actividades económicas en las que se ven implicadas.
- Lograr que todas las actividades turísticas se realicen con respeto y valoración proactiva de las expresiones culturales locales, protegiendo y realzando al mismo tiempo la importancia de los bienes de patrimonio intangible, tangible y cultural.
- Promover un cambio en las preferencias de compra de los consumidores hacia los productos ambientalmente amigables.

#### 5.3.5 Estructura del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad

El presente Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad se divide en cuatro dimensiones a través de las cuales todas las operaciones de hospedaje y alimentación son evaluadas en base a diversos criterios, los mismos que se deben cumplir para que el establecimiento pueda prestar un servicio sostenible e integral. Cada criterio se ha dividido en una serie de indicadores que nos permitirán establecer el desempeño del establecimiento en cada uno de las dimensiones, criterios e indicadores establecidos.

La Figura 36 presenta las dimensiones del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad para establecer la gestión de establecimientos hoteleros ubicados en zonas urbanas patrimoniales culturales orientados al desarrollo sostenible.



*Figura 36.* Dimensiones

El presente Conjunto de Indicadores se desarrolló bajo los siguientes lineamientos:

**Tabla 31.**  
*Detalle del conjunto de indicadores de sostenibilidad*

Descripción	Cantidad
Dimensiones	4
Criterios	30
Indicadores	112

**Tabla 32.***Detalle de criterios e indicadores por dimensión*

<b>Descripción</b>	<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión Empresarial	5	20
Económico – Social	8	34
Patrimonial	4	14
Ambiental	13	44
Total	30	112

En las Tablas 33-34-35-36 se presentan los indicadores y criterios que hay en cada una de las dimensiones establecidas.

**Tabla 33.**  
*Detalle dimensión gestión empresarial*

<b>Gestión Empresarial</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Sistema de Gestión Sostenible</b>	<p>a. La empresa dispone de documentación clara en la que se evidencie desarrollo en los aspectos de: medioambiente (recursos naturales), social (grupos involucrados), económico (reportes contables), calidad (sistemas de mejora continua), derechos humanos, gestión de riesgos y crisis, recursos patrimoniales (culturales tangibles e intangibles)</p> <p>b. La institución entrega a los empleados un manual con los lineamientos estratégicos de la compañía y les brinda un plan de capacitación</p> <p>c. La empresa incluye, dentro de su direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos), políticas relacionadas con el desarrollo sostenible y socializa con sus colaboradores</p>
<b>Aspectos Legales</b>	<p>a. Poseer certificados, licencias, permisos y documentos actualizados para funcionamiento</p> <p>b. Existe la documentación en regla de la propiedad del bien inmueble en el que se desarrolla las actividades productivas</p> <p>c. Los derechos de autor y propiedad intelectual han sido tomados en cuenta para el desarrollo de la operación del establecimiento y la difusión de contenidos, mediante certificados y permisos correspondientes de acuerdo a su jurisdicción.</p>
<b>Socialización de objetivos y acciones de desarrollo sostenibles</b>	<p>a. El cliente interno conoce sobre las políticas de la empresa orientadas al desarrollo sostenible y se encuentra capacitado periódicamente para desempeñar sus funciones adecuadamente.</p> <p>b. El cliente externo forma parte de las acciones de la empresa en su afán de ser sostenible, conoce de las políticas de sostenibilidad de la empresa.</p> <p>c. Las experiencias de los colaboradores y de los usuarios son recabadas a manera de retroalimentación en cuanto a quejas y sugerencias.</p> <p>d. La empresa toma acciones correctivas en relación a la información provista por los colaboradores orientadas a mejoras de la gestión sostenible del establecimiento.</p> <p>e. Existe comunicación entre directivos de la empresa, los clientes (internos y externos), proveedores y comunidad local, en la que se ponga de manifiesto mensajes de colaboración mutua.</p> <p>f. La empresa coopera con ONGs o instituciones públicas para planificar y gestionar actividades relacionadas con el turismo sostenible</p>
<b>Marketing riguroso</b>	<p>a. La promoción realizada por la empresa a través de cualquier canal de promoción cumple con lo verdaderamente ofertado.</p> <p>b. El establecimiento dispone de historial de desempeño en relación a políticas de sostenibilidad.</p>
<b>Inmuebles y muebles</b>	<p>a. Los espacios del establecimiento se encuentran adaptados a fin de proveer accesibilidad para personas con necesidades especiales</p> <p>b. Existe en el establecimiento información y señalética adecuada de las adaptaciones para personas con necesidades especiales</p> <p>c. La exhibición de piezas o artefactos de arte dentro del establecimiento, están legalmente sustentadas</p> <p>d. La empresa cuenta con rutas de escape seguras en caso de emergencias, realiza simulacros y aplica un plan de evacuación referente a desastres naturales</p> <p>e. Las instalaciones cuentan con un sistema de monitoreo de incendios y corta fuego</p>



**Tabla 34.***Detalle dimensión económico – social*

<b>Económico – Social</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Soporte comunitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La institución se involucra con la sociedad o sectores de la misma a fin de establecer requerimientos y formas de apoyo que los beneficien</li> <li>b. La empresa conserva registros de la forma y la periodicidad en que contribuye con la comunidad</li> <li>c. La empresa dispone de planes especiales en los que la comunidad tenga acceso a sus servicios turísticos de manera diferenciada</li> </ul>
<b>Cliente Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dentro de la nómina de empleados existen personas de la comunidad local</li> <li>b. Existe capacitación a los residentes de la comunidad local</li> </ul>
<b>Adquisiciones Locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La empresa efectúa seguimiento y exige estándares de calidad a sus proveedores de bienes y servicios</li> <li>b. La empresa procura adquirir bienes o servicios de proveedores de la zona y controla la proporción en relación a proveedores fuera de la zona</li> </ul>
<b>Emprendimientos de la zona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los emprendimientos o comercios de la zona tienen la oportunidad de promocionarse o realizar un trabajo en conjunto dentro del establecimiento</li> <li>b. La empresa proporciona capacitaciones en relación a servicio de calidad y sostenibilidad a los comercios o actividades productivas de la zona</li> </ul>
<b>Condiciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La empresa dispone en su reglamento interno acciones orientadas al trabajo justo, fomentando la no discriminación, explotación o acoso de cualquier grupo social, en especial grupos vulnerables como el infantil</li> <li>b. Las políticas de trabajo justo son socializadas efectivamente entre los trabajadores y se lleva un registro de su aplicación</li> <li>c. La empresa evita radicalmente el trabajo infantil y más aún el turismo sexual de cualquier grupo social</li> <li>d. La institución promueve el trabajo equitativo e igualitario de todos los grupos sociales</li> <li>e. La empresa cumple a cabalidad el código de trabajo y los reglamentos laborales de su jurisdicción, y lleva un registro de su aplicación actualizado</li> <li>f. La remuneración de los trabajadores es revisada periódicamente y cumple como mínimo las condiciones laborales dispuestas por las autoridades respectivas</li> <li>g. Los colaboradores, a todo nivel, son capacitados periódicamente en relación a calidad en cuanto a sus funciones</li> <li>h. La institución toma en cuenta el nivel de satisfacción del cliente interno y se realimenta de tales observaciones para mejorar la gestión de la empresa</li> <li>i. Los empleados disponen de algún canal de comunicación para exponer quejas o sugerencias a las autoridades</li> <li>j. La empresa proporciona equipos, protecciones y vestimenta acorde a las actividades propias de cada empleado para realizar sus tareas</li> <li>k. El personal es capacitado en procedimientos de: recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos</li> <li>l. El personal durante su jornada de trabajo se abstiene de ingerir alimentos (salvo el momento previsto para ello), fumar, ingerir bebidas alcohólicas y masticar chicle</li> <li>m. La empresa verifica que el personal disponga de un certificado de salud actualizada, además que cumpla con condiciones básicas de salubridad como: Llevar el cabello recogido y con malla de ser el caso, pulcritud en las uñas y en su ropa de trabajo.</li> <li>n. La empresa no contrata personal de forma ilegal o sin las condiciones básicas de ley</li> </ul>

CONTINÚA



<b>Relación con la comunidad de la zona</b>	<p>a. La empresa analiza el impacto de sus operaciones en relación a la provisión de servicios básicos de la comunidad aledaña</p> <p>b. La gente de la zona dispone de un canal de comunicación con la empresa para exponer sus quejas y recomendaciones en relación a la operación del establecimiento</p> <p>c. La empresa toma en cuenta las observaciones de la comunidad aledaña dentro de sus planes de mejoramiento</p> <p>d. La empresa y su operación, no representan un riesgo para el desarrollo de actividades productivas y de subsistencia de las personas de la zona</p>
<b>Cliente Externo</b>	<p>a. Aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la procesa y monitorea</p> <p>b. El cliente es atendido por personal especializado que puede satisfacer sus requerimientos; además, que le guíen o detallen información necesaria</p> <p>c. La empresa dispone de medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios</p> <p>d. La empresa provee a los clientes y trabajadores de una póliza y otros instrumentos para protegerlos</p>
<b>Gestión empresarial</b>	<p>a. La empresa mantiene sus estados financieros y su contabilidad en general al día y de manera positiva (estado de resultados y estado de situación final)</p> <p>b. La empresa presenta incremento en sus ventas y participación en el mercado</p> <p>c. La empresa mantiene un control de sus gastos y evidencia una reducción en los mismos debido al manejo eficiente de los mismos</p>

**Tabla 35.**  
*Detalle dimensión patrimonial*

<b>Patrimonial</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Impacto e integridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El diseño decorativo y accesibilidad del establecimiento tomaron en cuenta el impacto visual del entorno</li> <li>b. La integridad del patrimonio se ha conservado</li> <li>c. Conserva la apariencia del edificio, además la empresa no se encuentra vinculada a tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico</li> <li>d. Se ha considerado factores de seguridad de la integridad de los clientes externos</li> </ul>
<b>Materiales y prácticas sostenibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La decoración del establecimiento toma en cuenta diseños y artesanías locales</li> <li>b. Dentro del establecimiento se evita la utilización de plantas o especies exóticas</li> <li>c. Los desechos provenientes de readecuaciones de la infraestructura del establecimiento son clasificados y eliminados adecuadamente</li> <li>d. La infraestructura de la empresa representa un espacio físico idóneo para promover el conocimiento de artesanías, expresiones artísticas y culturales de la zona o de muestras patrimoniales en general</li> </ul>
<b>Información e Interpretación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La institución promueve la difusión y conocimiento del patrimonio natural y cultural de la región a los clientes externos</li> <li>b. Existe capacitación para el personal en asuntos de difusión del patrimonio</li> <li>c. Se emite recomendaciones a los usuarios del correcto comportamiento y respeto en relación a actividades y sitios patrimoniales durante sus visitas turísticas a lugares culturales o naturales</li> <li>d. La empresa complementa su oferta de servicios mediante la implementación de exhibiciones de arte y cultura tradicionales, mediante eventos gastronómicos, ventas, entre otros</li> </ul>
<b>Contribución con el patrimonio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La empresa dispone de fondos económicos o colaboración logística en beneficio de algún sitio patrimonial o actividad considerada patrimonial</li> <li>b. La empresa cumple con lo dispuesto por la ley de su jurisdicción en cuanto a lo relacionado a exhibición y muestra de piezas o artefactos históricos o arqueológicos</li> </ul>

**Tabla 36.**  
*Detalle dimensión ambiental*

<b>Ambiental</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Productos y proveedores ambientalmente conscientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los proveedores de la empresa poseen certificaciones ambientales, se prefiere la adquisición de productos e insumos con sellos de calidad y ambientalmente consientes; o en su defecto se considera que la cadena de producción de los productos no atente al medio ambiente</li> <li>b. No se emplea dentro de la operación del establecimiento especies amenazadas (animales - vegetales)</li> <li>c. La empresa prefiere adquirir productos, bienes y artículos que sean reutilizables, retornables y reciclados</li> <li>d. Se gestiona de forma adecuada los productos desechables</li> <li>e. Se evita la compra de productos envasados o empaquetados innecesariamente</li> <li>f. Existe registro de la utilización de insumos, materiales, utensilios que la empresa emplea para su operación periódicamente</li> <li>g. Utiliza insumos para la alimentación que provienen de fuentes seguras y sostenibles, y se los almacena en lugares apropiados, y se evita la contaminación cruzada</li> <li>h. Los productos alimenticios son almacenados en recipientes limpios, herméticos y debidamente rotulados con fecha de caducidad y recepción</li> </ul>
<b>Gestión energética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Existe un sistema de control, monitoreo y gestión de la energía utilizada en el establecimiento, con la finalidad de conseguir una meta de ahorro de la misma</li> <li>b. Se emplea, monitorea y gestiona fuentes de energía alternativa dentro de la operación de las actividades de la institución</li> <li>c. Se emplea dispositivos que economizan la utilización de energía, así como también políticas de ahorro de la misma</li> <li>d. Los clientes internos y externos son involucrados dentro de las acciones para economizar energía, se les orienta para la utilización consciente de dicho recurso</li> <li>e. La empresa cuenta con medidores y registros de utilización de servicios como: telefonía, internet, gas</li> <li>f. La empresa prefiere y registra la utilización de iluminación natural de ser el caso</li> </ul>
<b>Gestión del agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Existe control mediante registro de la utilización del agua dentro de las actividades inherentes a la operación del establecimiento y se estipula metas de ahorro en el consumo</li> <li>b. La institución dispone de equipamiento adecuado para un consumo eficiente de agua</li> <li>c. Los clientes internos y externos son tomados en cuenta dentro de las actividades orientadas a minimizar el consumo de agua, además, se les ha orientado para su utilización eficaz</li> <li>d. La empresa dispone de una certificación emitida por una entidad competente en la que se establezca la calidad del agua para consumo humano</li> <li>e. La empresa dispone de un sistema de utilización de agua pluvial en determinadas actividades de la operación</li> </ul>
<b>Movilización amigable con el ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se promueve el uso de transporte alternativo para empleados, usuarios y proveedores; o en su defecto, se recomiendan opciones de movilización compartida</li> <li>b. La institución prefiere contratar los servicios de proveedores cercanos al establecimiento a fin de evitar el uso de vehículos motorizados para largas distancias</li> </ul>
<b>Gestión de aguas residuales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La empresa dispone de un sistema de tratamiento de aguas residuales, para evitar su disposición en crudo a las aguas nacionales</li> <li>b. Las aguas residuales o servidas previamente tratadas son empleadas en otros fines (riego, limpieza, entre otros)</li> </ul>

CONTINÚA



<b>Gestión de residuos sólidos</b>	<p>a. La empresa dispone de un plan de manejo de residuos sólidos, dentro del cual exista directrices para reducir, separar y reciclar los productos</p> <p>b. La institución entrega los residuos sólidos a empresas públicas o privadas que garanticen un manejo adecuado de esos productos, con la finalidad de minimizar el impacto contraproducente para el ambiente y la sociedad</p> <p>c. La empresa toma en cuenta a los usuarios y personal como parte de las actividades para la reducción de residuos sólidos, orientándoles para dicho efecto</p>
<b>Adecuación de habitaciones</b>	<p>a. Dentro de las habitaciones, se dispone de información y facilidades para que el cliente clasifique su basura; además, que minimice el uso de agua y energía eléctrica</p> <p>b. Existen programas puntuales para minimizar la rotación de blancos, ropa de cama y toallas</p>
<b>Gestión de sustancias nocivas</b>	<p>a. La empresa mantiene un control y registro de los artículos que posean sustancias nocivas en su constitución</p> <p>b. En lo posible se evita el uso de artículos que posean sustancias nocivas y se registra la alternativa</p> <p>c. Se mantiene estándares de manipulación y almacenamiento idóneos de productos químicos</p> <p>d. La empresa cuenta con áreas especiales para almacenar sustancias tóxicas y combustibles, que cumplan con la normativa vigente según su jurisdicción</p>
<b>Gestión de gases efecto invernadero</b>	<p>a. La empresa tiene un registro de los elementos que generan gases de efecto invernadero, tomando en cuenta los equipos, la naturaleza y consumo energético</p> <p>b. La empresa dispone de acciones alternativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero dentro de su operación</p>
<b>Desechos orgánicos e inorgánicos</b>	<p>a. Se dispone de contenedores adecuados en los que se clasifican los productos orgánicos e inorgánicos (aluminio, plástico, vidrio, papel)</p> <p>b. Los desechos son procesados por los empleados a fin de separarlos adecuadamente</p>
<b>Fuentes de contaminación</b>	<p>a. Se identifica, monitorea y toma acciones para minimizar su incidencia las fuentes de contaminación como: sonora, luminosa, entre otras; además, fuentes de contaminación del aire, agua y/o suelo</p> <p>b. Realiza mantenimientos periódicos de las instalaciones, maquinaria y vehículos de la operación, con la finalidad de disminuir la contaminación ambiental, llevando un registro de los trabajos realizados</p>
<b>Conservación de la biodiversidad</b>	<p>a. La empresa apoya de forma económica o logística para la conservación de la biodiversidad de una zona natural en específico</p> <p>b. La institución promueve dentro de sus empleados y visitantes el respeto y conservación de la biodiversidad durante las actividades turísticas y del medio ambiente en general (promueve la no extracción de plantas y animales silvestres)</p> <p>c. La empresa efectúa trabajos en conjunto con instituciones públicas o privadas para conservación de especies</p> <p>d. Se evita la inserción de especies ajenas a la zona dentro del establecimiento</p>
<b>Bienestar animal</b>	<p>a. La empresa es consciente y aplica la normativa en relación a cuidado y protección animal según su jurisdicción</p> <p>b. La empresa mantiene un registro de la normativa relacionada a protección animal y las acciones que verifican su cumplimiento</p>

### 5.3.6 Evaluación del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad

Para la evaluación del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad se definió una escala por medio del cual el evaluador podrá calificar al establecimiento en temas de sostenibilidad, para que no existan subjetividades al momento de realizar la evaluación en el cumplimiento y calificación de la certificación, esta se valora de acuerdo al cumplimiento o no cumplimiento de los indicadores establecidos en el instrumento.

Se utilizará la siguiente tabla para la valoración del Conjunto de Indicadores:

**Tabla 37.**  
*Puntaje de cumplimiento*

Escala	Puntuación	Descripción
Cumple	1	El establecimiento evaluado cumple con la totalidad del indicador.
Cumple Parcialmente	0,5	El establecimiento evaluado cumple con el indicador, sin embargo, deberán realizarse las acciones necesarias para cumplir con la totalidad del
No Cumple	0	El establecimiento evaluado no cumple con el indicador, por tanto, deberán realizarse las acciones necesarias para modificar su modelo de gestión.

Todo establecimiento candidato a obtener el reconocimiento como “Alojamiento Sostenible” debe demostrar el cumplimiento de al menos un 70% de todos los indicadores establecidos en el Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad.

### 5.3.7 Beneficios del Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad

El Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad propuesto busca que los establecimientos de alojamiento ubicados en una zona urbana considerada principalmente patrimonial y cultural aumenten su apoyo a la conservación del medio ambiente, reduzcan los posibles impactos negativos causados por la actividad que realizan, potencien los impactos positivos aumentando así la sostenibilidad y con esto se mejore las condiciones para los empleados y para la comunidad.

Entre los beneficios que se obtendría con este Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad podemos citar:

- Acceso a mercados más grandes con clientes que buscan hoteles con certificaciones de este tipo.
- Mejores relaciones con la comunidad y con la sociedad en general.
- El mejoramiento de sus procesos por el cumplimiento de los parámetros de este Conjunto de Indicadores de Sostenibilidad.
- Cumplimiento del marco legal.
- Cumplimiento de estándares de trabajo que permitan una gestión donde se disminuyan los riesgos y se potencien los beneficios del servicio prestado.
- Satisfacción por ser miembros responsables de su comunidad.
- Trabajadores capacitados, dedicados, que reciben un pago justo, con condiciones de trabajo dignas, óptimas, cumpliendo esto se aumentará la competitividad y el orgullo entre quienes laboran en los establecimientos, incentivando así su rendimiento.
- Reconocimiento del recurso patrimonial que tienen las zonas urbanas y la importancia de la conservación de ese recurso.
- Tomar en cuenta a todos los involucrados dentro de la actividad orientada a la sostenibilidad, es decir incluir a: comunidad local, cliente interno y externo, empresarios, proveedores y autoridades del sector público.

#### 5.3.8 Legislación utilizada

Para la elaboración de este Conjunto de Indicadores se verificó que se cumpla con la legislación local, nacional y las normas técnicas de amplia aceptación a nivel internacional.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

A nivel mundial existen programas de certificación de sostenibilidad para establecimientos hoteleros, restaurantes, agencias de viaje, cruceros, trenes, aerolíneas, aeropuertos, entre otros; sin embargo, el 70% de estas certificaciones están dirigidas a los establecimientos hoteleros y siendo las más representativas a nivel de la región Smart Voyager, Rainforest Alliance, Norma de Sostenibilidad de Colombia y Certificación para la Sostenibilidad de Costa Rica.

Desde el 2007 el Consejo Global de Turismo Sustentable se ha convertido en el máximo referente en temas de sostenibilidad para diferentes industrias turísticas, presentando los mínimos criterios que se deben aplicar en los establecimientos hoteleros; el propósito de estos es lograr la incorporación de principios universales y una mayor comprensión de las prácticas de turismo sostenible.

La Zona Especial Turística Centro Histórico desarrollada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para promocionar el turismo ha tenido un crecimiento importante en los últimos años, debido a que, se han readecuado y aprovechado los bienes inmuebles para hoteles de lujo o boutique y esto se puede verificar ya que el 66,67% de los hoteles de 4 y 5 estrellas son relativamente nuevos al tener menos de 10 años de funcionamiento, todo esto gracias a las acciones del gobierno local y nacional al promocionar turísticamente al país.

#### **6.1 Conclusiones**

Según la encuesta realizada a los establecimientos hoteleros de la ZET del Centro Histórico se pudo determinar que el 66% de las dimensiones, 70% de los criterios y el 66% de los indicadores



son relevantes; los demás factores son menos relevantes debido a que los hoteles se encuentran en un zona patrimonial y cultural; y algunos temas no son considerados por los hoteles.

De la revisión bibliográfica y del análisis de las entrevistas con los principales responsables de sostenibilidad se pudo evidenciar que no existe en el país una certificación de sostenibilidad turística que sea de cumplimiento obligatorio para los establecimientos hoteleros ubicados en la ZET Centro Histórico, sin embargo, existe la norma Smart Voyager Express que ha resultado ser una excelente iniciativa privada, ayudando a muchos hoteles a mejorar sus prácticas de sostenibilidad. De la información proporcionada por el creador de la norma Smart Voyager Express el que no exista una norma de certificación turística se debe al poco diálogo que existe entre los empresarios, la parte académica y los entes encargados de establecer políticas de sostenibilidad en el país.

Los indicadores propuestos por las diferentes certificaciones analizadas no toman en cuenta a todos los involucrados o stakeholders dentro del desarrollo sostenible; si bien es cierto, se debe tomar en cuenta a los sectores más vulnerables, no es menos cierto que para hablar de sostenibilidad se debe analizar el punto de vista del grupo de los empresarios.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas a los altos directivos de los hoteles encuestados y a las autoridades de las entidades de control en el ámbito turístico y expertos en la rama del alojamiento y sostenibilidad se determinó que la base del desarrollo sostenible radica en el cuidado y concientización del capital humano y la calidad en los procesos, puesto que las dimensiones de: Lineamientos Estratégicos, Seguridad y Calidad del Servicio de la Norma Smart Voyager Express, son consideradas altamente relevantes para la gestión de los hoteles, obteniendo una puntuación ponderada de 19.73, 19.89, y 19,58 respectivamente.

De la dimensión de Lineamientos Estratégicos se determinó que el 91% de los indicadores son muy relevantes, de esta forma el criterio único de esta dimensión resulta relevante de igual manera; en cuanto a la dimensión de Conservación y Protección Ambiental, los criterios de relevancia representan el 62.5% y los menos relevantes representan un 37.5%, analizando a nivel de indicadores el 50% son considerados relevantes; para el caso de la dimensión de Seguridad, el 100% de criterios son relevantes y el 88% de los indicadores también lo son; en la dimensión de Desarrollo Socioeconómico existe un comportamiento que dispone en 50% de criterios relevantes y 25% de indicadores relevantes; finalmente en la dimensión de Calidad del Servicio, el 60% de los criterios son relevantes y el 71% de los indicadores también lo son.

La norma Smart Voyager Express es un instrumento que evalúa cuan sostenible es la gestión de los establecimientos hoteleros, después del análisis realizado en el presente estudio, se verificó, que posee ciertas características incompatibles con la realidad geográfica y temporal de la ZET del Centro Histórico de Quito, particularmente con los ámbitos relacionados a desarrollo de la comunidad local y aplicación de factores de biodiversidad. Los expertos mencionan que la zona de estudio tiene sus propias particularidades y dinámicas que deben ser tomadas en cuenta para analizar la sostenibilidad.

De los hoteles encuestados el 50% cuentan con certificación de sostenibilidad y el resto que no lo tienen cuentan con reconocimientos en temas de calidad y sostenibilidad nacionales e internacionales, todo esto nos permite determinar que el sector hotelero de la ZET del centro Histórico de 4 y 5 estrellas ha dado pasos importantes en temas de sostenibilidad.

De los resultados obtenidos en la presente investigación se puede observar que de los 20 criterios con los que cuenta la Norma Smart Voyager Express 14 resultaron ser relevantes lo que significa que existe un 70% de criterios relevantes, sin embargo, el valor de relevancia de los indicadores se

disminuye a un 66% ya que de los 116 indicadores con los que cuenta la norma 77 indicadores resultaron relevantes.

La norma Smart Voyager Express ha servido de referencia para la creación de la Marca Q de calidad lo que le ha permitido ser considerada como un referente en temas de sostenibilidad en el país, sin embargo, no se pudo encontrar en la literatura si esta cuenta con mecanismos de control y supervisión de indicadores para que los mismos se mantengan en el tiempo y estén obligados a cumplirse.

La norma Smart Voyager Express deja de lado a indicadores relacionados con el patrimonio, aspectos de suma importancia de acorde a la realidad del centro histórico que dicho sea de paso según la UNESCO, se considera un aspecto de vital importancia, porque representa un recurso al que se debe proteger, para disfrute de las generaciones venideras.

La sostenibilidad en la zona del Centro Histórico de Quito no ha sido analizada tomando en cuenta su realidad y características propias, las certificaciones examinadas son un patrón muy genérico que no encuadra a la medida de lugares patrimoniales como es el caso de la zona en estudio.

## 6.2 Recomendaciones

Con el fin de que se incremente el porcentaje de relevancia de indicadores, criterios y dimensiones se recomienda que las autoridades responsables de sostenibilidad en el país implementen una certificación de sostenibilidad turística para establecimientos hoteleros en base al Conjunto de Indicadores elaborados en el presente trabajo de investigación.

Para el desarrollo de una certificación de sostenibilidad obligatoria para los establecimientos hoteleros se recomienda que existan diálogos permanentes entre los responsables de las políticas

de sostenibilidad y los empresarios de los establecimientos de alojamientos, además las instituciones encargadas de emitir certificaciones o reconocimientos de sostenibilidad deberían conjugar sus esfuerzos en conjunto con la academia, para establecer de manera propicia las condiciones ideales para cada sector en cuanto a desarrollo sostenible.

Antes de establecer los diferentes indicadores de cumplimiento dentro de una nueva certificación de sostenibilidad turística para establecimientos hoteleros se recomienda tomar en cuenta a todos los involucrados dentro del desarrollo sostenible de cada sector, se debe considerar a los sectores más vulnerables; así como, las necesidades y requerimientos de los establecimientos de alojamiento.

Es una característica en común de las certificaciones tomar en cuenta aspectos de cumplimientos legales para el funcionamiento de los establecimientos, así como también, la observancia de normas nacionales e internacionales de sostenibilidad, por tal razón, para el planteamiento de normas de certificación es necesario se tome en cuenta este aspecto, priorizando la participación de las entidades privadas dentro del planteamiento de las políticas y normativas por parte de las entidades de control, mediante el trabajo en conjunto de la empresas de alojamiento, el Ministerio de Turismo y la Municipalidad de Quito.

En el caso de las dimensiones de: Conservación y Protección Ambiental y Desarrollo Socioeconómico las certificadoras deben replantear los indicadores y criterios para ajustarse a la realidad de los sitios a ser certificados, por cuanto muchos de los ítems no son aplicables, pero si importantes para un desarrollo sostenible en aspectos generales y no puntuales como es el caso de la ZET del Centro Histórico. La academia puede ser un soporte para el análisis de los escenarios de aplicación de certificaciones acorde a la realidad de los mismo.

Evaluar la gestión de sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento de la ZET del Centro Histórico de Quito poniendo mayor énfasis en la parte patrimonial – cultural de la zona, diferenciando los conceptos de desarrollo local con beneficios a la sociedad; y, restringir el análisis de la parte ambiental acorde a las características propias del sector.

En vista que no todos los establecimientos evaluados cuentan con certificaciones de sostenibilidad se recomienda que los establecimientos hoteleros de la ZET Centro Histórico realicen esfuerzos por implementar una Certificación de Sostenibilidad sea nacionales o internacional ya que esto se traduciría en beneficios para el medio ambiente, la empresa y la sociedad en general, logrando reducir costes, mejorando la imagen del establecimiento y garantizando que el establecimiento sea un atractivo permanente como destino para los turistas.

Debido a que el valor de relevancia de indicadores, criterios resulto ser bajo se recomienda a los establecimientos hoteleros que realicen esfuerzos por mejorar los indicadores que resultaron ser menos relevantes en la presente investigación con el fin de que puedan obtener una mejor puntuación al momento de implementar un modelo de certificación de sostenibilidad turística.

Con el fin de que la norma Smart Voyager Express pueda seguir sirviendo como estándar en temas de sostenibilidad en el país se recomienda sugerir a la empresa Conservación & Desarrollo creadores de la misma desarrollar mecanismos de control y supervisión de indicadores los mismos que están obligados a cumplir los establecimientos para la renovación de esta certificación.

Para el desarrollo de normas o certificaciones, por parte de instituciones que poseen dicha potestad, deben tomar en cuenta aspectos de realidad geográfica y temporal, por cuanto cada escenario de análisis resulta un caso singular; no obstante, es posible agrupar ciertos sitios bajo características semejantes para verificar si son o no sostenibles acorde a su realidad.

Las instituciones encargadas de emitir certificaciones o reconocimientos de sostenibilidad podrían conjugar sus esfuerzos en conjunto con la academia, para establecer de manera propicia las condiciones ideales para cada sector en cuanto a desarrollo sostenible, de esta forma los estudiantes universitarios se involucran más con la perspectiva real del sector turístico y su administración y operación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía Metropolitana de Quito. (7 de Julio de 2013). Ordenanza Metropolitana No. 236. *Planes de Gestión para las Zonas Especiales Turísticas de la Mariscal y Centro Histórico*. Quito D.M., Pichincha, Ecuador: Alcaldía Metropolitana de Quito.
- Álvarez, J., Fraiz, J., & Del Río, M. (2012). Análisis de las motivaciones para certificar la marca "Q de calidad turística" sector de alojamiento. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(1), 101-121.
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2011). *Hacia una hotelería más sustentable y verde*.
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. (2017). Hoteles más verdes. En A. d. Argentina, *Hoteles más verdes* (págs. 9-12). Buenos Aires: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista ineteamericana de ambiente y turismo*, VIII(1), 50 - 65. Obtenido de <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>
- Belanche, D., Casaló, L., & Guinalú, M. (Abril de 2013). Comunicación comercial y boca-oído electrónico en sitios web corporativos: un análisis desde la perspectiva del marketing de relaciones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(1), 31-41. doi:10.1016/j.iedee.2012.10.002
- Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. *Revista Colombiana de Geografía*(17), 155-163. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281821942010>

- Blázquez, M., & Peretti, M. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 40-50.
- Bonilla, M., & Benítez, P. (2016). El diálogo con grupos de interés en las memorias de sostenibilidad del sector hotelero español. *Revista de contabilidad*, 157-166. doi:10.1016
- Bonmatí, A., & Gabarrel, J. (2008). Conceptos Generales sobre Residuos. En P. Andrés, & R. Rodríguez, *Evaluación y prevención de riesgos ambientales en Centroamérica* (pág. 209). Girona: Documenta Universitaria.
- Cañizares, M. (1998). *Desarrollo urbano y problemática ambiental de la ciudad de Puertollano (Ciudad Real)*. España: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Casais, D., Cortés, R., Martín, M., & Pinkus, M. (Julio de 2015). Participación de las mujeres en las prácticas socioeconómicas del proyecto de ecoturismo de la reserva de la biosfera Ría Celestún. *Península*, X(2), 9-28. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pnsla.2015.08.001>
- Castañeda Maya, D. C., & Valencia González, O. (2015). La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL, Confort San Diego y Hotel Mediterráneo en la ciudad de Medellín. 8. Colombia.
- Castañeda, J., Rodríguez, M., Herrera, F., & Sabiote, C. (Marzo de 2013). Análisis de las relaciones del turista ante distintos sellos de calidad para alojamientos rurales. *Revista española de investigación de Marketing ESIC*, 17(1), 105 - 126.
- Cedin Elemental. (2015). *Plan de contingencia para caos de emergencias o desastres*. San Juan: Universidad Interamericana de Puerto Rico.
- CEPAL. (mayo de 2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. México: CEPAL. Obtenido de Una oportunidad para América Latina y el Caribe.
- Cimpian, I. A. (13 de Julio de 2015). Sostenibilidad y Responsabilidad Social. 1 -7. Gijón, España.



Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. (2009). *Ecología y Medio Ambiente*. Sonora:

Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.

Concejo Metropolitano de Quito. (24 de Abril de 2012). *Ordenanza Metropolitana N°0236*.

Obtenido de

[http://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202012/ORDM-0236%20%20%20%20ACTIVIDAD%20TURISTICA-INSTRUMENTOS%20DE%20REGULACION,%20CONTROL%20Y%20PROMOCION.pdf](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202012/ORDM-0236%20%20%20%20ACTIVIDAD%20TURISTICA-INSTRUMENTOS%20DE%20REGULACION,%20CONTROL%20Y%20PROMOCION.pdf)

Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. (1995). *Carta de turismo sostenible*. Lanzarote.

Obtenido de

<http://www.icomoscr.org/doc/teoria/VARIOS.1995.carta.lanzarote.turismo.sostenible.pdf>

Congreso Nacional del Ecuador. (10 de Septiembre de 2004). Ley forestal y de conservación de áreas naturales y vida silvestre. *Registro oficial suplemento #418*. Quito, Pichincha, Ecuador.

ConQuito. (26 de Abril de 2017). *Se premiaron las mejores propuestas para difundir los ODS*.

Obtenido de <http://www.conquito.org.ec/se-premiaron-las-mejores-propuestas-para-difundir-los-ods/>

Conservación & Desarrollo. (2013). *Norma Smart Voyager Express*. Quito.

Conservación & Desarrollo. (Marzo de 2013). *Norma Smart Voyager Express - Hospedaje*. Ecuador.

Contreras, O., Pedraza, A., & Herrera, C. (Diciembre de 2015). La inclusión social de la fuerza laboral en Colombia. ¿En contravía de lo sostenible? *Apuntes del CENES*, 34(60), 131-152. doi:10.19053/22565779.3777

- Contreras, O., Pedraza, A., & Martínez, M. (Marzo de 2017). La inversión de impacto como medio de impulso al desarrollo sostenible: una aproximación multicaso a nivel de empresa en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 13-23. doi:10.1016/j.estger.2017.02.002
- De la Garza, C., & Poy, M. (2009). Ergonomía y desarrollo sustentable: conceptos y prácticas emergentes de experiencias cruzadas en Latinoamérica, Europa y África del Norte. *Laboreal*, V, 10-14.
- Díaz Coutiño, R., & Escárcega Castellanos, S. (2009). *Desarrollo Sustentable*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Dirección Regional de Comercio exterior y Turismo - Cusco. (2008). *Manual de Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje*. (M. Barraza Sanchez, Ed.) Cusco: Proyecto “Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos DIRCETUR - Cusco.
- El Universo. (27 de abril de 2015). *Ecuador ingresó al Consejo Global de Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2015/04/27/nota/4818656/ecuador-ingreso-consejo-global-turismo-sostenible>
- Estenssoro, F. (2015). El ecodesarrollo como concepto precursor del desarrollo sustentable y su influencia en América Latina. *Universum*, 30(1), 81-99. doi:10.4067/S0718
- Funes, L. A., & Romero, I. (octubre de 2015). *Análisis del desarrollo sostenible del turismo en el Ecuador desde la perspectiva de la economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/delos/24/turismo.html>
- Global Sustainable Tourism Council (GSTC). (16 de Octubre de 2018). *Los Criterios Globales de Turismo Sostenible (Español)*. Obtenido de Preámbulo: <https://www.gstcouncil.org/los-criterios-globales/>

- Gómez Delgado, M. (1995). El estudio de los residuos: definiciones, tipologías, gestión y tratamiento. *Serie Geográfica*, 22.
- Gómez, J. (Enero de 2014). Del desarrollo sostenible a la sustentabilidad ambiental. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXII(1), 115 - 136. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90931814009>
- González Masip, J. (2016). Gestión hotelera y sostenibilidad ambiental: el caso de NH hoteles. *Economía Industrial*(401), 144,147,148.
- Gonzalorena, J. (2017). Problemas y perspectivas actuales del desarrollo económico. *ECONOMÍA unam*, 14(41), 110-129.
- Green Tourism. (15 de Septiembre de 2018). *Green Tourism Certificate*. Obtenido de <https://www.green-tourism.com/about/green-tourism-certificate/>
- Gutierrez Pulido, H., & de la Vara Salazar, R. (2009). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma* (2da. Edición ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernandez Bejarano, J., Córdova Ruiz, Z., Reyes Ayala, S., Cisneros Martínez, J., Verdugo Saldívar, J., & Verdugo, M. (2016). Energías alternas: desarrollo y sostenibilidad. El nuevo reto en Mexicali, Baja California. *Sotavento M.B.A.*, 94-103.
- Horrach, P., & Socias, A. (2011). La actitud de las empresas de economía solidaria frente a la divulgación de información sobre sostenibilidad desde el prisma de la teoría de los stakeholders o grupos de interés. *Revista de Contabilidad*, 14, 267-297. doi:10.1016
- Instituto de Oceanología. (2008). *La Biodiversidad Marina de Cuba*. (R. Claro, Ed.) la Habana: Instituto de Oceanología.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Cifras Biodiversidad Ecuador*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/pagina%20ambientales/>

- Jarrín, J. (Septiembre de 2018). Sostenibilidad en establecimientos hoteleros. (L. Larrea, & M. Regalado, Entrevistadores)
- Jiménez Sierra, C., Torres Orozco, R., & Corcuera Martínez del Río, P. (Octubre de 2010). Biodiversidad Una Alerta. *Casa del Tiempo*, III(36), 9.
- Jiménez, F. (Noviembre de 2012). Propuesta para la gestión y desarrollo del entorno físico-biológico para el Certificado de Sostenibilidad Turística. El caso de Costa Rica Sky Adventures, Parques Monteverde. Aspectos importantes a considerar. 38. San Carlos, Costa Rica.
- Labarcés, C., Ruiz, E., & Gutiérrez, W. (24 de Septiembre de 2012). Percepcion de calidad como factor de competitividad de la infraestructura de hoteles en Santa Marta y Barranquilla. *Clío América*, 185-202.
- Lucio, S. (Septiembre de 2018). Sostenibilidad en establecimientos hoteleros. (L. Larrea, & M. Regalado, Entrevistadores)
- Martínez, J. (Diciembre de 2014). Consecuencias de las prácticas de sostenibilidad en el coste de capital y en la reputación corporativa. *Revista de Contabilidad*, XVII(12), 153-162.  
doi:10.1016/j.rcsar.2013.08.008
- Medina, X. (2 de Febrero de 2017). Reflexiones sobre le patrimonio y la alimentación desde las perspectivas cultural y turística. *Anales de Antropología*, 51(2), 106-113.  
doi:10.1016/j.antro.2017.02.001
- Ministerio de Trabajo. (20 de Octubre de 2017). Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0135. Ecuador.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito: Registro Oficial Suplemento 465.

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (5 de septiembre de 2016). *Quito, 38 años como Patrimonio Cultural de la Humanidad*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/quito-38-anos-como-patrimonio-cultural-de-la-humanidad/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (s.f.). *Sistema inicial de Gestión Organizacional - Manual de implementación*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ministerio del Ambiente. (2017). *Áreas Protegidas*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/areas-protegidas-3/>
- Monforte, G., Hartmann, A., & Farías, G. (2017). Declaraciones institucionales y percepciones individuales sobre la sustentabilidad en escuelas de negocios mexicanas. *Contaduría y Administración*, 62(1), 5-24. doi:10.1016/j.cya.2016.04.006
- Moreno, D., Ávila, P., & Rodríguez, S. (Junio de 2015). Prácticas de gestión humana en las empresas del sector de servicios: hoteles, bares, y restaurantes de la ciudad de Tunja. *Criterio Libre*, 13(22), 154-171.
- Naciones Unidas. (2013). *Turismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible*. Ginebra.
- Naranjo, J., & Calderón, G. (Junio de 2015). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural. *Estudios Gerenciales*, 31, 223-236. doi:10.1016/j.estger.2014.12.005
- National Marine Sanctuaries. (3 de Julio de 2017). *Mercadeo y generación de ingresos*. Obtenido de <https://sanctuaries.noaa.gov/espanol/>
- Ojeda, R., Spoor, M., & Estrada, M. (2017). El índice desempeño ambiental y la resiliencia social en los ecosistemas. *Universidad y Sociedad*, 6-12. Recuperado el 15 de Septiembre de 2018, de <http://rus.ucf.edu.cu/>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2012). *Cultura & Desarrollo*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219725s.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2016). *El Sector Turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Madrid: Edamel.
- Organización Mundial de Turismo. (19 de diciembre de 2017). *Una hoja de ruta de aquí a 2030: el legado del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-12-21/una-hoja-de-ruta-de-aqui-2030-el-legado-del-ano-internacional-del-turismo-s>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Introducción al Turismo*. (A. Sancho, Ed.) Madrid: OMT Organización Mundial del Turismo.
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, Á. (Agosto de 2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(2), 2704–2716. doi:10.1016/j.aiprr.2017.03.006
- Pereira, J., Claver, E., & Molina, J. (abril de 2011). Efectos empresa, grupo estratégico y localización en el sector hotelero español. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(2), 123 - 138. doi:10.1016/j.cede.2011.02.006
- Pérez, J., & Muñoz, G. (Septiembre de 2014). Espacio literario relevante sobre la evaluación de la calidad del servicio: países de realización de los estudios, métodos de análisis, índices de fiabilidad, hipótesis y desafíos. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 15, 479-492.
- Pérez, Y., & Nel, M. (2013). Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales (Cuba). *Anales de Geografía*, 33(1), 193-210.

- Plaza, J., de Burgos, J., & Belmonte, L. (2011). Grupos de interés, gestión ambiental y resultado empresarial: una propuesta integradora. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(3), 151 - 161. doi::10.1016/j.cede.2011.02.001
- Polanco, J., Ramírez, F., & Orozco, M. (9 de Junio de 2016). Incidencia de estándares internacionales en la sostenibilidad corporativa: una perspectiva de la alta dirección. *Estudios Gerenciales*, 32, 181-192. doi:10.1016/j.estger.2016.05.002
- Porter, M., & Stern, S. (2017). *Índice de Progreso Social 2017*. Washington: Social Progress Imperative.
- Portugal, M. d. (2008). *Introducción al Turismo*. Managua: Escuela Nacional de Hotelería.
- Pozo, V., Palacios, V., & Armijos, E. (15 de Septiembre de 2018). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de Modelo de calidad integrados para empresas turísticas en la ciudad de Ambato: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2216/1/Modelo%20de%20Calidad.pdf>
- Presidencia de la República del Ecuador. (17 de Noviembre de 1986). Decreto Ejecutivo 2393. Ecuador.
- Pulso Turístico. (13 de Octubre de 2018). *Sostenibilidad*. Obtenido de Quito es Destino Líder de Sudamérica por sexta vez: [http://www.pulsoturistico.com.ar/mas\\_informacion.asp?id=11271&titulo=Quito-es-Destino-Lider-de-Sudamerica-por-sexta-vez](http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=11271&titulo=Quito-es-Destino-Lider-de-Sudamerica-por-sexta-vez)
- Rainforest Alliance. (15 de Septiembre de 2018). *Rainforest Alliance*. Obtenido de ¿Qué significa ser Rainforest Alliance Certified™?: <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about/marks/rainforest-alliance-certified-seal>

- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a edición ed.). Madrid: Real Academia Española.
- Reboloso, F. S., & Salcedo, P. (2006). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del Centro de Investigación*, 77-91.
- Rivera, M. (30 de Abril de 2014). Desarrollo económico y trayectorias históricas. Una aproximación al caso de Brasil y México. *Revista Problemas del Desarrollo*.
- Ros, J. (2013). Introducción a “Repensar el desarrollo económico, el crecimiento y las instituciones”. *Journal of Economic Literature*, 10(30), 3-19.
- Saborío, J. (2016). Diagnóstico Comparativo de Normas de Sostenibilidad de Costa Rica y Colombia: Certificación de Sostenibilidad Turística y Certificado de Calidad Turística / Sello Ambiental. *Tecnología en Marcha*, 29(3), 69-78.
- Salas, R. (2014). La interpretación de la sostenibilidad y la sostenibilidad de la interpretación. *Arte y políticas de identidad*, 11-12, 93-112.
- Sánchez, N. (2012). La sostenibilidad en el sector empresarial. 8. Catalunya, España.
- Santamaría, Á., & Cadrazco, W. (Julio de 2011). Matriz de Inteligencia Hotelera – MIH Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero. *Pensamiento & Gestión*, 211-246.
- Secretaría General del Concejo Metropolitano. (2 de mayo de 2012). Ordenanza Municipal. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Secretaría Nacional de Riesgos. (2010). *Gestión de riesgos. Plan de emergencia institucional*. Quito: Publiasesores.



- Tamayo, U., Vicente Molina, M. A., & Izaguirre Olaizola, J. (2012). La gestión de residuos en la empresa: motivaciones para su implantación y mejoras asociadas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 217,219,220.
- Tolón, A., Lastra, X., Bienvenido, F., & García, J. (2011). Sostenibilidad y nuevas tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Electrónica de Medio Ambiente*, 18-34. doi:10.5209
- Unicef. (s.f.). *Participación Ciudadana y Gestión Integral de Residuos*. Buenos Aires: Unicef.
- United Nations Development Programme. (2018). *Human Development - Indices and Indicators 2018 Statistical Update*. New York: Communications Development Incorporated.
- Universidad Carlos III de Madrid. (2011). *Agente de Desarrollo en Turismo Sostenible (Adeturs). Guía del alumnado*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- Utreras, D. (Septiembre de 2018). Sostenibilidad en establecimientos hoteleros. (L. Larrea, & M. Regalado, Entrevistadores)
- Valdivieso, J. (Septiembre de 2018). Sostenibilidad en establecimientos hoteleros. (L. Larrea, & M. Regalado, Entrevistadores)
- Vanott, S., Eizaguirre, M., Yastremiz, C., Marinangeli, A., Alonso, R., & Silva, B. (2018). Estudio del estatus laboral y el nivel socioeconómico en personas con esclerosis múltiple en 2 centros de Buenos Aires. *Neurología Argentina*, 10(1), 16-23. doi:10.1016/j.neuarg.2017.07.003
- Vaz, N., Ruiz, S., & Fernandez, B. (Noviembre de 2017). El mercado de verificación de las memorias de sostenibilidad en España: un análisis desde la perspectiva de la demanda. *Revista de Contabilidad*, 1-15.

- Velasco, M., & Villamizar, C. (2014). *Diseño de una guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), basada en los criterios establecidos en la norma técnica sectorial NTS-TS 002*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.
- Vera, J., & Trujillo, A. (Septiembre de 2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 1-21. doi:10.1016/j.cya.2016.07.003
- Vergara, C., & Ortiz, D. (Diciembre de 2016). Desarrollo sostenible: enfoques desde las ciencias económicas. *Apuntes del CENES*, 35(62), 15-62.
- Vilches, A., & Gil, D. (Abril de 2013). Ciencia de la sostenibilidad: Un nuevo campo de conocimiento al que la química y la educación química están contribuyendo. *Educación Química*, 24(2), 199 - 206.
- Villaba, P. R. (abril de 2013). Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager, Garantía para un turismo sostenible en el Ecuador? Ecuador.
- VINCA, LLC. (15 de Septiembre de 2018). *Que es ISO*. Obtenido de ¿Qué es ISO 9001?: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Visiones del turismo. (18 de abril de 2017). *Certificaciones sostenibles: sellos a nivel mundial*. Obtenido de <https://www.visionesdelturismo.es/certificaciones-sostenibles-sellos-a-nivel-mundial/>
- Yale University. (15 de Septiembre de 2018). *Environmental Perfomance Index*. Obtenido de 2018 EPI Results: [https://epi.envirocenter.yale.edu/epi-topline?country=&order=field\\_epi\\_rank\\_new&sort=asc](https://epi.envirocenter.yale.edu/epi-topline?country=&order=field_epi_rank_new&sort=asc)