



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Extensión Bahía de Caráquez

DR. HECTOR USCOCOVICH BALDA

Facultad de Administración Hotelera

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
HOTELERAS Y GASTRONOMICAS.**

TEMA:

**SISTEMA TOUR CERT PARA LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA EN
BAHÍA DE CARÁQUEZ.**

AUTOR:

JEFFERSON JAVIER ZAMBRANO DEMERA

TUTOR:

ING. FERNANDA NAVAS MOSCOSO

Bahía de Caráquez – Manabí- Ecuador

Año: 2017-2018

CERTIFICACIÓN

ING. FERNANDA NAVAS MOSCOCO. CATEDRÁTICA DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado “SISTEMA TOUR CERT PARA LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA EN BAHÍA DE CARÁQUEZ” elaborado por el egresado **Jefferson Javier Zambrano Demera**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Administración Hotelera y Gastronómica.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, febrero del 2018.

ING. FERNANDA NAVAS MOSCOCO

Directora de tesis

AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en esta Tesis pertenece exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de este trabajo de investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión Bahía de Caráquez.

El autor.

Jefferson Javier Zambrano Demera

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo el cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado otorga la calificación de:

----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN

S. E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

AGRADECIMIENTO

Quisiera dar mis mayores agradecimientos a los autores de revistas, artículos, páginas de internet o cualquier otra fuente bibliográfica consultada, las cuales nutrió mi trabajo de investigación.

A la profesora, Ing. Fernanda Navas por el apoyo y tutorías y la Ing. Verónica Muñoz por brindarme información para realizar mi proyecto.

Finalmente, pero no menos importante, es grato reconocer el estímulo y el apoyo moral que he recibido.

Jefferson Javier Zambrano Demera

DEDICATORIA

A mis padres Issac y Rosa

Jefferson Javier Zambrano Demera

RESUMEN

Hoy en día poner en práctica la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas gana cada vez mayor importancia debido a que los mercados se vuelven más competitivos, un sistema de gestión de calidad muy conocido es el sistema Tourcert.

El sistema TourCert se basa en calidad y gestión ambiental internacional según normas ISO y EMAS, para la responsabilidad social corporativa (ISO 26000). TourCert inicio sus operaciones en Ecuador, y formalizó su presencia a partir de abril del 2016. En este período ha logrado concretar un acuerdo con el Ministerio de Turismo del Ecuador, con quién ha llevado a cabo una serie de procesos de cooperación técnica, para la implantación de procesos de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial basadas en la mejora continua, dentro del territorio ecuatoriano.

Hasta el momento en Ecuador cuenta con 42 empresas que han obtenido la certificación de TourCert y 17 empresas han logrado el reconocimiento TourCert Check.

Contenido

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1. SISTEMA TOURCERT	4
1.1.2. Breve historia de la certificación.....	5
1.1.2.1. Gestión Ambiental.....	6
1.1.2.1.1. Gestión Ambiental ISO 14000.....	6
1.1.2.2. Normas laborales y responsabilidad social	7
1.1.2.3. Gestión de Calidad	7
1.1.3. Normas ISO	8
1.1.3.1. Que son y para qué sirven las Normas ISO	8
1.1.3.2. Norma ISO 9000.....	9
1.1.3.3. ISO 14000.....	11
1.1.4. Por qué utilizar una certificación	11
1.2. TourCert	12
1.2.1. Beneficios que ofrece la certificación TourCert	13
1.2.2. Ejemplo de la certificación TourCert en el mundo	14
1.2.3. TourCert en Ecuador.....	16
1.3. Hotelería.....	20
1.3.1. ADMINISTRACIÓN HOTELERA.....	20
1.3.2. Antecedentes de la calidad de la administración hotelera	22
1.3.2.1. Orígenes de la Industria Hospitalaria	22
1.3.2.2. La empresa Hotelera y el medio ambiente.....	24
1.3.2.3. Impactos ambientales de la industria hotelera.....	25
1.3.3. Bahía de Caráquez	27
CAPITULO II	29
2. TRABAJO DE CAMPO	29

2.3.	DISEÑO METODOLÓGICO	29
2.1.1.	UNIVERSO	29
2.1.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	29
2.1.3.	TECNICAS	30
2.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	30
2.2.1.	Análisis e interpretación de los Instrumentos de recolección de datos a los establecimientos Hoteleros de la Parroquia de Bahía de Caráquez.	30
CAPITULO III		38
3.	DISEÑO DE LA PROPUESTA	38
3.2.	Objetivos	40
3.2.1.	Objetivo General	40
3.2.2.	Objetivos Específicos	40
3.3.	POLÍTICAS Y CRITERIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA TOURCERT EN LAS EMPRESAS DE BAHÍA DE CARÁQUEZ	40
3.3.1.	GESTIÓN	40
3.3.2.	DATOS ECONÓMICOS	42
3.5.3.	ECOLOGÍA CORPORATIVA	42
3.5.4.	HUÉSPEDES	44
3.3.5.	EMPLEADOS	45
3.3.6.	ADQUISICIÓN	46
3.3.7.	PROVEEDOR	46
3.3.8.	PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD	46
3.3.9.	OTRAS OFERTAS	46
3.4.	Estrategias de como las empresas pueden Certificar	47
3.4.1.	Etapas de implementación	47
3.4.1.1.	Determinación de las necesidades de la documentación	48
3.4.1.1.1.	¿Cuáles son los requisitos?	48
3.4.1.1.2.	¿Cuál es la inversión para participar en el proceso?	49
3.4.1.2.	Diagnóstico de la situación de la documentación.	49
3.4.1.3.	Elaboración de los documentos	50
3.4.1.3.1.	Fichas de Evaluaciones	51
3.4.1.3.2.	Elaboración del informe de los requisitos que debe cumplir una empresa para obtener el sello TourCert	53
3.4.1.4.	Implantación del Sistema	70
3.4.1.5.	Mantenimiento y Mejora continua	70

3.5. Porque es importante la adaptación del sistema TourCert en las empresas dedicadas a la Hotelería en Bahía de Caráquez.	70
3.6. Conclusiones y Recomendaciones	72
3.6.1. Conclusiones	72
3.6.2. Recomendaciones	73
Bibliografía	74
Anexos	79
Anexo1. Instrumento de recolección de datos	79
Anexo 2. Cuadros para las Encuestas aplicadas a los establecimientos Hoteleros de Bahía de Caráquez.	81
Anexo 3. Fotos de las encuestas realizada en Bahía de Caráquez	87

INTRODUCCIÓN

Las principales razones para implementar el sistema de certificación a empresas dedicadas a el hospedaje y el turismo es crear un turismo sostenible y responsabilidad social empresarial, cuidando nuestros recursos naturales para una gestión sistematizada.

El sistema Tourcert se basa en normas internacionales de calidad y gestión ambiental como ISO 14001, EMAS, y la guía ISO para la responsabilidad corporativa (ISO 26000). TourCert es miembro del Consejo global de turismo sostenible GSTC (Global Sustainable Tourism Council por sus siglas en inglés) y sus criterios se alinean a los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

¿Por qué utilizar este sistema en las empresas hoteleras? ¿qué es una certificación turística? Este sistema internacional incorpora muchos beneficios como los principios de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial, basado en normas internacionales reconocidas y aceptadas, que apoyan a incrementar el desempeño sostenible de empresas turísticas y destinos. “La certificación es un procedimiento mediante el cual un tercero otorga una garantía escrita de que un producto, elaboración o servicio está en conformidad con ciertas normas” (ISO, 1996).

El beneficio al usar el sistema de gestión de RSE de TourCert para hospedajes es incrementar la eficiencia energética y del medio ambiente ahorrando costes. Fomentando la compra de productos regionales de elevada calidad, producidos de manera equitativa y ecológica, además que ofrece condiciones de trabajo justas y hace partícipe a los colaboradores y a los huéspedes.

El problema fue redactado de la siguiente manera, el inexistente Sistema TourCert en los hoteles de Bahía de Caráquez.

El objeto de estudio es la Hotelería.

El Campo de estudio es la Administración Hotelería.

El Objetivo general es implementar el sistema TourCert para la administración de los hoteles de Bahía de Caráquez.

La tarea científica, consiste en analizar los fundamentos teóricos de la investigación.

Realizar un análisis a las empresas Hoteleras si estas cuentan con el sistema de TourCert.

Facilitar la propuesta de un sistema de gestión y responsabilidad social empresarial y ecológica mediante la certificación TourCert.

La hipótesis, con la implementación de un Sistema TourCert las empresas Hoteleras serán certificadas por un sistema de gestión estándar, la misma será a nivel internacional.

La modalidad de la investigación es de carácter bibliográfico y de campo, ya que se realiza búsqueda de conceptos, definiciones e ideas, las fuentes de información son; revistas, tesis, libros, periódicos, páginas web, entre otros, y se realiza visitas de campo con la finalidad de observar y recopilar información de los establecimientos Hoteleros de Bahía de Caráquez que cuentan con el sistema TourCert.

“La metodología de la investigación permite conocer y comprender los métodos por los que a ciencia obtiene las pruebas que apoyan las afirmaciones de su conocimiento, así como su alcance y limitaciones en el mundo real” (José Alberto Yuni, 2006). La modalidad de la investigación es de carácter bibliográfico y trabajo de campo, ya que se realizó la búsqueda de conceptos, definiciones e ideas, las fuentes de información como; revistas, tesis, libros, periódicos, páginas web, entre otros, para fortalecer el objetivo. Además, se realizó visitas de campo (exploratoria) para recopilar información de los establecimientos Hoteleros de Bahía de Caráquez con la finalidad de analizar si los mismos cuentan con alguna certificación turística.

Los métodos utilizados para la investigación realizada, para obtención de información y la elaboración de datos de análisis y síntesis son: El método teórico según (Pérez, Dr. Raúl Martínez) “permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo perceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción de estudio, accesibles a la detección censo perceptual, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio”.

TECNICAS

- Encuestas
- Estadísticas
- Imágenes.

VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA TOURCERT, es una certificación lo “Llamamos sistema a la suma total de partes que funcionan independientemente pero conjuntamente para lograr productos o resultados requeridos, basándose en las necesidades” (Kaufman, 1958).

Según (Condillac, 1749) definió el sistema como “la disposición de las diferentes partes de un arte o una ciencia en un orden en que todas las partes se sostienen mutuamente y en que las ultimas se explican por las primeras”

“Por sistema entiendo la unidad de las formas diversas del conocimiento bajo una sola idea” (Kant, 852).

VARIABLE DEPENDIENTE: ADMINISTRACIÓN HOTELERA, la gestión

“Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realice de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. (Robbins, 2005, pág. 7) Según (James Arthur Finch Stoner, 1996, pág. 7) en su libro administración es un proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Para Fernández (Sánchez E. F., 2010, pág. 17) la administración es el estudio sistemático de las relaciones entre personas y las tareas con objeto de diseñar procesos de trabajo eficientes.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. SISTEMA TOURCERT

Las certificaciones internacionales son sinónimo de reconocimiento, pero además son símbolo de eco-calidad para las empresas. Acredita el cumplimiento de algunos estándares como la calidad del agua o la adecuada gestión ambiental. La iniciativa es apoyada por diversas organizaciones internacionales como el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA- (UNEP) y la Organización Mundial del Turismo (OMT)

Este sistema de acreditación es desarrollado por una asociación no gubernamental sin fines de lucro de origen Alemán, fundada en el año 2009 y está integrada por 4 asociaciones sin fines de lucro y orientadas al desarrollo sostenible: Kate: Ecología y Desarrollo (Stuggart), Amigos de la Naturaleza (Viena), Universidad para el Desarrollo Sostenible (Eberswalde) y Pan para el Mundo/Tourism Watch (Berlín) cuenta con un sistema de certificación orientado a gestionar aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), pues es referido al sistema de acreditación y certificación TourCert.

Un sistema de acreditación son la unión de componentes que interactúan entre sí, para la (RAE, Real Academia Española, 2018) un sistema es “Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. Es decir, un sistema lo integran otros componentes interrelacionados entres sí, lo cual es una forma de organización que contribuye a la composición de la estructura del sistema, lo cual favorece en teoría a la organización de patrones.

Un sistema de certificación es “*un documento en que se asegura la verdad de un hecho*”, también es una forma de actuar que se destina a un organismo independiente y autorizado para que valide o imponga la calidad del sistema aplicado por una

organización. Por lo tanto, es un proceso que asegura que el sistema de calidad de las empresas cumpla con los requisitos para dicha aprobación.

Para esto es necesario que una empresa deba obtener una legitimación que avale el cumplimiento de los requisitos establecidos para que esta entidad garantice seguridad y calidad de productos y servicios. Por su parte, la Organización de la Naciones Unidas para la Alimentación (FAO), menciona que “un sistema de certificación es el conjunto de las actividades implementadas para evaluar la conformidad del producto a requisitos especificados”

Hoy en día poner en práctica la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas gana cada vez mayor importancia debido a que los mercados se vuelven más competitivos, un sistema de gestión de calidad muy conocido es el sistema Tourcert, pero ¿qué es TourCert? *“corresponde a una certificación alemana como herramienta para promover el turismo sostenible a nivel global”*.

El sistema TourCert se basa en calidad y gestión ambiental internacional según normas ISO y EMAS, para la responsabilidad social corporativa (ISO 26000). Como un sistema orientado al sector, el Conjunto de criterios TourCert para operadores turísticos oficialmente reconocido por la Sostenibilidad Global Consejo de Turismo (GSTC).

1.1.2. Breve historia de la certificación

El desarrollo de normas sociales y ambientales, así como programas de certificación, han sido moldados en el transcurso de la historia, en este capítulo se relata brevemente algunos de estos eventos, algunos surgieron a partir de la unión de otros organismos creados con antelación, como es el caso de la International Federation of the National Standardizing Association, también llamada (ISA, 1926), pero hoy en día la conocemos como ISO fundada en la ciudad de Nueva York en el año 1926, en conjunto con la (IEC, 1906) International Electrotechnical Commission, creada en 1906. Cuando comenzó la Segunda Guerra Mundial en el año 1939, la ISA suspendió su actividad.

Por ello, es en el año 1942, luego en 1944 tras la guerra se forma la (UNSCC, 1944) United Nations Standards Coordinating Committee en Londres con un objetivo formar un nuevo cuerpo de estándares globales. Al igual que con todas las funciones de gestión, se requieren herramientas, estándares y sistemas de gestión eficaces. Un estándar o sistema de gestión ambiental o protocolo intenta reducir el impacto ambiental según lo medido por algunos criterios objetivos. La norma ISO 14001 es la norma más ampliamente utilizada para la gestión del riesgo ambiental y está estrechamente alineada con el Sistema Europeo de Ecogestión y Auditoría (EMAS). Como estándar común de auditoría, el estándar ISO 19011 explica cómo combinar esto con la gestión de calidad. (Wikipedia)

1.1.2.1. Gestión Ambiental

La organización internacional para la normalización fue establecida en Ginebra en 1946 con el propósito de estandarizar productos industriales y de consumo que son comercializados internacionalmente, ISO desarrolla los estándares que el mercado requiere, en los años 80 diversificó sus operaciones creando estándares en el área administrativa: gestión total de la calidad. El resultado de esta acción fue el proceso de certificación de certificación que indica que una organización desempeña bajo pautas de calidad total (ISO 9000). “Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es un conjunto de procesos y prácticas que permiten a una organización reducir sus impactos ambientales y aumentar su eficiencia operativa”. (United States Environmental Protection Agency, s.f.), Con la serie ISO 14000, ha dado un paso más allá en el área organizativa- administrativa, al crear un sistema internacional que certifica sistemas corporativos de gestión ambiental. (Cordero, 2004, pág. 94)

1.1.2.1.1. Gestión Ambiental ISO 14000

La serie ISO 14000 surgió en primera instancia como resultado de las negociaciones del GATT en Uruguay, y en la cumbre del ambiente realizada en Rio 1992; luego de la rápida aceptación de las normas ISO 9000, y el incremento de los estándares ambientales, ISO reconoce la necesidad de estándares administrativos en el área de

ambiente. En 1991 se establece el SAGE (Grupo Estratégico de Consultas en el Ambiente) (Cordero, 2004, pág. 94), En 1992 las recomendaciones del SAGE crearon un nuevo comité, el TC 207, el comité y sus subcomités, incluyen a representantes de la industria, organismos de normas, el gobierno y organismo ambientales de diversos países. “La primera edición del ISO 14001 como manual de implementación fue publicada en noviembre de 1997” (Whitelaw, 2012)

1.1.2.2. Normas laborales y responsabilidad social

Las normas laborales nacen a partir de los ideales de Robert Owen de Gales y Daniel Legrand de Francia, tenían la intención de crear una organización basada en las normas laborales, sus ideas fueron adoptadas posteriormente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). con una visión humanista y económica, los trabajadores cada vez más numerosos y sometidos a explotación laboral, percibían que podían estallar disturbios sociales por parte de la clase obrera. La primera reunión anual de la Conferencia Internacional de Trabajo fue en octubre de 1919. En ella se adoptaron los primeros convenios internacional como los relacionados a las horas de trabajo, el desempleo, a la protección de la maternidad, al trabajo nocturno por parte de las mujeres, a la edad mínima de trabajo de menores de edad. (Pascal, 2004, pág. 3)

1.1.2.3. Gestión de Calidad

En 1979, el British Standards Technical Committee 176, decidió que era necesario establecer principios generales que fuesen aceptados como norma internacional, dando origen a las normas que hoy conocemos como ISO 9000. En principio, con la participación de 20 países y 10 países como observadores, crearon por consenso una serie de normas orientadas a la administración de la calidad que denominaron ISO 9000, cuya emisión final se hizo en 1987 (Ortiz, 2016) y (Víctor Burckhardt Leiva, 2016), así como muchas que le antecieron, tuvieron origen en los estamentos militares. Los productos militares por su naturaleza, y por el impacto que podrían ocasionar los productos bélicos defectuosos en el ser humano, mostro la importancia de contar con sistemas de calidad de estos.

La norma ISO 9000 se emitió además para cubrir actividades de carácter de aplicación universal. A medida que las normas se fueron dando a conocer, la industria y el comercio comenzó a demandarlas cada vez más. Con el pasar de los años se generalizó su uso y se hizo casi obligatorio la utilización de las normas BS 5750 y la misma ISO 9000, para regular los sistemas de calidad en todos los campos de producción de bienes y servicios. (Ortiz, 2016)

1.1.3. Normas ISO

La historia nos revela acontecimientos como del ISO, todo comenzó en 1946 cuando 25 delegados de distintos países se reunieron por primera vez en la ciudad de Londres cuyo objeto era discutir sobre el futuro de la estandarización. Un año después, el 23 de febrero de 1947, (ISO, International Organization for Standardization) nació oficialmente. Después de la segunda guerra mundial, los miembros fundadores consideraron los Estándares Internacionales como un hito muy significativo para el crecimiento, desarrollo de reconstrucción del mundo. En 1947, el propósito de la organización era facilitar la coordinación y la unificación de las normas desarrolladas por sus organismos miembros, estos principios fundamentales siguen siendo válidos hoy en día y la familia ISO ha florecido para incluir 163 miembros de casi todos los países del mundo.

1.1.3.1. Que son y para qué sirven las Normas ISO

El sitio web oficial de las normas (ISO, International Organization for Standardization) afirma lo siguiente:

Las normas ISO (International Organization for Standardization) son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo.

Si cada país estableciera su propia sus propias normas, las compañías que venden en los mercados internacionales tendrían grandes dificultades para cumplir con las

normas de documentación de la calidad que aplicaran todos los países con los cuales comercia, para superar este inconveniente, la ISO, ideó un conjunto de normas. (Lee J. Krajewski, 2000, pág. 233), Los modelos de referencia internacionales ISO son principios prioritarios porque estos permiten a los mercados nacionales e internacionales acceder a estatus de privilegio y de esta manera, estandarizar el comercio en todos los países miembros y favoreciendo a los propios organismos públicos. Para todos los que habitamos el planeta el uso de normas es meramente importante pues esta establece una regla a la conducta humana, las normas ISO también tienen mucha relevancia.

Existen más de 19.500 normas que ayudan a casi todos los aspectos del día a día de una persona, como aquellas destinadas a garantizar la seguridad vial o la seguridad de los juguetes. Si un producto y/o servicio cumple con alguna de estas normativas, la sociedad puede estar segura de que son fiables y que cuentan con la calidad exigida a nivel mundial (ISO, International Organization for Standardization).

En los negocios, los estándares ISO hacen posible que se:

- Reduzca los costos: permiten una optimización de las operaciones.
- Incremente la satisfacción del cliente: colaboran a mejorar la calidad de los productos y/o servicios cumpliendo con las exigencias de los usuarios.
- Abra el acceso a nuevos mercados: reducen las barreras al comercio internacional.
- Incremente la cuota de comercio: aportan una ventaja competitiva.

1.1.3.2. Norma ISO 9000

Sistema de Gestión de Calidad según (Ortiz, 2016), “puede ser considerado como la manera estratégica en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos, servicios y los procesos para producirlos” además el mismo autor manifiesta, que los modernos sistema de gestión

de calidad, se preocupan primordialmente de la manera como se hacen las cosas, así como del porque se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos. “ISO 9000 es un conjunto de normas que rige sobre la documentación de un programa de calidad” (Lee J. Krajewski, 2000), la versión 2015 de la norma tiene siete principios, donde se engloba los principios de calidad de mejora, toma de decisiones y gestión de las relaciones. (Víctor Burckhardt Leiva, 2016).

Los siete principios de calidad de la norma ISO 9001:2015 son:

- **Enfoque al cliente:** la gestión de calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y en esforzarse en superar sus expectativas.
- **Liderazgo:** los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se impliquen en la construcción de los objetivos de la calidad de la organización.
- **Compromiso de las personas:** resulta muy importante para cualquier organización que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.
- **Enfoque a procesos:** el acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.
- **Mejora:** para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.
- **Gestión de las relaciones:** la gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización.

1.1.3.3. ISO 14000

El 15 de septiembre de 2015, se publicó la nueva ISO14001:2015. Entre los cambios que se observan modificaciones en la estructura y contenido que favorece la integración entre sistemas de gestión. (Isotools)

Todos los estándares del sistema de gestión necesitarán tener estas cláusulas. Habrá menos confusión e inconsistencia ya que todos los términos comunes tendrán la misma definición, y habrá requisitos comunes en todos los estándares del sistema de gestión, por ejemplo, el requisito de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión (Erik V. Myhrberg, 2017). Hay una estructura de alto nivel. Los números de la cláusula principal y los títulos de todos los estándares del sistema de gestión serán idénticos, estas son:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

1.1.4. Por qué utilizar una certificación

Los beneficios de contar con un sello de certificación aseguran al empresario que cumple con requisitos de calidad por parte de su empresa o negocio. “La certificación es un procedimiento mediante el cual un tercero otorga una garantía escrita de que un producto, elaboración o servicio está en conformidad con ciertas normas” (ISO, 1996). El certificado es una prueba que demuestra que el proveedor cumple con normas de calidad, lo cual es una garantía del proveedor a su cliente. Es decir, otorga una garantía,

la certificación no es más que una verificación realizada por terceros, los cuales no tiene interés directo en la relación económica proveedor-comprador.

Conociendo que es una acreditación ahora solo queda saber que es una acreditación y etiquetado, al sistema de reglas, procedimientos y gestión, incluyendo las normas, se le conoce como Programa de Certificación. A fin de garantizar que los organismos de certificación estén capacitados para efectuar los programas, estos son evaluados y acreditados por organismos autorizados. Los organismos también establecen normas además que pueden acreditar a organismos de certificación específicos de su competencia: una vez desarrolladas las normas, el organismo que las establece puede evaluar si el método de verificaciones satisfactorio.

La etiqueta es según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2018) “Calificación estereotipada y simplificadora”, es un símbolo un medio de comunicación con el consumidor, la conocemos también como sello, la cual es usada por un organismo que establece sus normas. Tiene mucha relevancia contar con una certificación en nuestro negocio.

1.2. TourCert

Luego de un estudio científico realizado por proveedores de certificación en turismo sostenible, el sello TourCert para operadores turísticos se ha ubicado en el numero Uno, la certificación para alojamientos como la numero dos, y para otras compañías de turismo de rango cinco. La iniciativa de consumidor independiente (eV) y (ZENAT), el Centro de Turismo Sostenible de la Universidad Eberswalde, para el desarrollo sostenible, respaldan a este sistema de certificación alemán.

Desde la reducción del consumo de recursos y el ahorro de costos hasta el aumento de la satisfacción de los clientes y los empleados, hay muchas razones por las cuales las empresas turísticas eligen ser más sostenibles en sus operaciones. En la práctica, esto también significa dar consejos a los viajeros sobre cómo proteger el medioambiente y proporcionar información sobre la cultura local, la población, la flora y la fauna,

utilizar las instalaciones cercanas para reducir las distancias de transporte, así como todos los socios locales Incluir proceso e informar. (TourCert)

La página oficial de esta asociación nos deja en claro su mensaje “Lassen Sie Ihre Mitarbeitenden aktiv daran teilhaben, bilden sie Sie weiter, damit sie selbst Botschafter des nachhaltigen Reisens werden und die Entwicklung des sanften Tourismus vorantreiben können”, que significa (Deje que sus empleados participen activamente, educarlos para convertirse en embajadores de viajes sostenibles y promover el desarrollo del turismo sostenible).

TourCert respalda a las empresas hacia el camino, hacia una mayor responsabilidad empresarial, desde consultoría, seminarios y herramientas de autoevaluación hasta certificación holística, y desarrolla un plan maestro individual para la implementación. Identifique con nosotros el potencial de su empresa para ser más sostenible.

TourCert ha desarrollado su propio sistema de consultoría y certificación reconocido internacionalmente por la industria del turismo. A través de los diferentes sistemas, para operadores turísticos, alojamientos y otras compañías de turismo (por ejemplo, agencias de viajes, atracciones turísticas), penetramos en toda la cadena de valor en términos de sostenibilidad. (TourCert)

1.2.1. Beneficios que ofrece la certificación TourCert

- Revelan las fortalezas y debilidades de su empresa.
- Trabajando con un experto de TourCert, puede identificar formas de ahorrar energía y recursos, e incluso ahorrar dinero.
- Mantiene un seguimiento sistemático de sus parámetros de calidad y puede utilizarlos para la optimización del producto o la calidad.
- Con base en las fortalezas determinadas, refina su posición individual en el mercado.
- Derivan estrategias claras y, por lo tanto, pueden beneficiarse de las ventajas competitivas.
- A través de un informe de sostenibilidad regular, crea transparencia.

- Se benefician de las ganancias de imagen: hacia los clientes, el público y las partes interesadas internas.
- A través de los conocimientos adquiridos recientemente, aumenta la competencia de sus empleados, promueve la innovación y mejora la calidad de la comunicación con sus clientes.
- A través de su compromiso social y la inclusión de los empleados, mejora la motivación y la satisfacción de su fuerza de trabajo.

1.2.2. Ejemplo de la certificación TourCert en el mundo

Europa	
Austria	tour operator PDM Tourism Group Vienna
Finlandia	tour operator Äksyt Ämmät Oy Nurmes
Francia	tour operator Ardèchereisen Laboule
Alemania	tour operator a&e erlebnis:reisen Hamburg
Irlanda	Alojamiento Slieve Aughty Centre Loughrea (Galway)
Italia	tour operator Alba Incoming Cammarata (Agrigento, Sicily)
Montenegro	tour operator 3etravel Podgorica
Países Bajos (Netherlands)	tour operator Fair2travel.de Nimwegen
Portugal	tour operator advantage REISEN Agua d'Alto
Suiza	tour operator Dreamtime Travel Baden
Turquía	tour operator DSC Management Antalya
América Latina	
Bolivia	La Paz on Foot

	La Paz
Chile	tour operator Logistur - South American Experience Santiago
Colombia	tour operator Chaska Tours Huila
México	tour operator Sat Mexico Business Travel Mexico City
Nicaragua	tour operator ORO Travel
Perú	tour operator Andean Origins Cusco
África	
Cape Verde	tour operator Aventura Incoming Agency Mindelo
Etiopia	tour operator Kompas Ethopia Tour Addis Ababa
Namibia	tour operator Pack Safari Windhoek
Uganda	tour operator Matoke Tours Kampala
Asia	
Armenia	tour operator Nueva Vista Yerevan
Cambodia	tour operator Travel Loops Siem Reap
China	tour operator China Peace International Tourism Beijing
Georgia	Colour Tour Georgia Tbilisi
India	tour operator dnata India Uttar Pradesh
Mongolia	tour operator Active & Adventure Tours Mongolia Ulaanbaatar
Sri Lanka	tour operator

	Adhvan Tours Colombo
Vietnam	Tour operator Handspan Travel Indochina Ha Noi

1.2.3. TourCert en Ecuador

Ecuador con el propósito de elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos, bajo principios de responsabilidad social - empresarial, el Ministerio del Turismo (MINTUR, Ministerio del Poder Popular para el Turismo, s.f.), socializó el Programa de Certificación Internacional “TourCert” el 14 de septiembre del 2016 en la ciudad de Quito, en estos talleres participaron alrededor de 100 representantes técnicos, de ellos, el 50% pertenecen a los 252 establecimientos turísticos que en el 2015 fueron reconocidos con el Distintivo Q de Calidad-Mintur y, que estos fueron invitados para dar un paso más hacia arriba, mediante la obtención del certificado TourCert. El otro 50% corresponde a nuevos establecimientos turísticos que demostraron su interés por mejorar la calidad en la prestación de servicios y su compromiso de participación mediante la firma de una carta. (Mintur, 2017)

El programa se desarrolló en ciudades como: Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Baños, Latacunga, Mindo, Ibarra y El Coca. Los talleres grupales iniciaron, en Quito, el lunes 19 y martes 20 de septiembre contando con la participación de técnicos de 14 empresas. Los días, jueves 22 y viernes 23 de septiembre los talleres se desarrollaron en Latacunga 7 empresas interesadas por obtener la certificación internacional. Durante los talleres se analizaron la siguiente temática: Introducción al Programa de Certificación Internacional TourCert, desempeño empresarial, manejo de la plataforma TourCert, calidad y servicio al cliente. (Mintur, 2017)

Para obtener la certificación TourCert esta Secretaría de Estado realizó talleres de socialización en cada una de las ciudades mencionadas y se procedió a la recolección de cartas de compromiso de los establecimientos interesados. Posteriormente, se brindaron asistencias técnicas personalizadas a cada establecimiento interesado, se

desarrolló un segundo taller grupal para reforzar los conocimientos; y, por último, se realizó la auditoría de certificación por parte de TourCert en diciembre del año del 2016.

El 26 de junio del 2017 se realizó un taller en la ciudad de Cuenca, el Ministerio de Turismo junto a los técnicos de la Fundación Municipal de Turismo y los representantes de la certificadora alemana TourCert, acerca de la priorización de los productos de Cuenca, además, se determinó la necesidad de conformar el Consejo de Sostenibilidad, para proceso de la certificación. (Mintur, 2017)

Finalmente, se acordó al cierre del segundo taller, constaba la ejecución de un plan de acción que el Ministerio de Turismo, la Fundación Municipal y la certificadora alemana TourCert, trabajaron en conjunto por que tenían un plazo de unos meses, que era cumplir hasta octubre, para lograr que el 3 de noviembre durante sus fiestas de independencia, Cuenca reciba la tan anhelada certificación como destino internacional. Con el propósito de elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos, los establecimientos que cuenten con la Certificación Internacional TourCert, contarán con asesoría técnica permanente por parte del MINTUR y serán pioneros en América Latina con esta certificación. Así mismo, podrán acceder a beneficios tributarios.

Los establecimientos con la certificación alemana son los siguientes:

Ecuador	
Manta	Tour operador Ariel Travel
Quito	Tour operador Campus Trekking
Guayaquil	Tour operador Ecuadorian Bus Charter
Cuenca	Tour operador Expeditions Apullacta
Quito	Tour operador Galacruises Expeditions
Quito	Tour operador Galapagos Natural Life S.A
Quito	Tour operador Geo Reisen
Baños	Tour operador Geotours
Mindo	Tour operador La Isla

Quito	Tour operador Haugan Cruises
Quito	Tour operador Latin Adventures
Quito	Tour operador Latventure Incoming
Mindo	Tour operador Mindo Ziplines
Quito	Tour operador Ocean Pacific Travel
Quito	Tour operador Positiv Turismo
Mindo	Tour operador Sabina Tour
Guayaquil	Tour operador Summer Vacations
Cuenca	Tour Operador Pro&Travel
Cuenca	Tour Operador South Land Touring Ecuador
Quito	Tour Operador SURTREK-South American
Quito	Tour Operador Pure! Ecuador
Guayaquil	Tour Operador Tecnoviajes
Baños	Tour Operador Imagine Ecuador Adventure Travel
Mindo	Alojamiento Casa Divina Lodge
Baños	Tour Operador Team Adventure
Baños	Restaurante Restaurante El Cedro
Guayaquil	Alojamiento Hostal Macaw
Cuenca	Alojamiento Hostería Dos Chorreras
Riobamba	Alojamiento Hostería La Andaluza
Cuenca	Alojamiento Hostería Santa Bárbara
Mindo	Alojamiento Hostería El Carmelo
Mindo	Alojamiento Hotel Cabañas de Pino
Ibarra	Alojamiento Hostería Pantaví
Mindo	Alojamiento Hostería El Encanto
Cuenca	Alojamiento Hotel El Quijote

Manta	Alojamiento Hotel Mar Azul
Quito	Alojamiento Hotel Sebastián Quito
Cuenca	Alojamiento Hotel Mansión Alcázar
Ibarra	Alojamiento Hotel Montecarlo
Cuenca	Alojamiento Hotel Valgus
Quito	Alojamiento Hotel Río Amazonas
Cuenca	Alojamiento Hotel Zahir 360
Quito	Alojamiento Napó Wildlife Center
Baños	Alojamiento Sangay Spa Hotel
Ibarra	Alojamiento Medina del Lago
Mindo	Alojamiento Sisakuna
Fogo	Alojamiento Napó Cultural Center
Mindo	Alojamiento Sachatamia Lodge
Guayaquil	Alojamiento Sonesta Hotel Guayaquil
Baños	Alojamiento Hostería La Casa de Papá
Baños	Alojamiento Hotel La Floresta
Baños	Alojamiento Hostería Miramelindo
Latacunga	Alojamiento Tambopaxi
Baños	Alojamiento Hostal y Spa Casa Real
Baños	Alojamiento Hostería Montselva
Baños	Alojamiento Hotel Spa La Villa del Peñón
Baños	Alojamiento Hotel Spa Luna Runtun

1.3. Hotelería

“La hotelería es una actividad económica que consistente en la prestación de servicios ligados al alojamiento y/o la alimentación durante un periodo determinado de tiempo, generalmente asociados a la actividad turística”. (Marrero, 2016, pág. 75) ,es decir la comercialización de un servicio, que está ligado en cierta forma al turismo, el crecimiento del turismo va de la mano con el crecimiento de la hotelería.

En sus inicios la práctica del turismo estaba reservada a la aristocracia y la clase social pudiente y rentista, pues bien, no tenían que trabajar o suspendían su actividad por un largo tiempo. A la llegada de la sociedad burguesa a las practicas del ocio durante el siglo XIX (Salvador Anton Clavé, 2007). Pero la auténtica expansión del turismo no llego hasta la mitad del siglo XX, con la incorporación de la clase media. La (OMT, s.f.) Organización Mundial del Turismo, calcula que para el 2020, pueden alcanzarse los 1.500 millones de turistas internacionales.

1.3.1. ADMINISTRACIÓN HOTELERA

El espectacular desarrollo que ha tenido la humanidad es trascendental de la mano con la tecnología. El poder de la tecnología es absoluto, lo determina todo: la práctica médica, la burocracia, la religión y las políticas de esta última, despliega la administración, ¿qué es? Pues según (Michael A. Hitt, 2006, pág. 8) define a la “administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

Para Fernández (Sánchez E. F., 2010, pág. 17) “la administración es el estudio sistemático de las relaciones entre personas y las tareas con objeto de diseñar procesos de trabajo eficientes”. Un concepto más para poder tener en claro de que trata, según (James Arthur Finch Stoner, 1996, pág. 7) en su libro administración “es un proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las

metas establecidas”. Esta constituye el área más desafiante y de mayor influencia en una empresa o alguna organización en particular, a la cual un gerente debe hacerle frente sea este novato o experimentado, según (RAE, Real Academia Española, 2018) “Persona que lleva la gestión administrativa de una empresa o institución”. En pocas palabras, es una persona que coordina actividades de trabajo, de modo que dichas actividades se realicen de manera eficaz y eficiente.

Como practica Humana es muy antigua como la humanidad misma, aparece cuando el hombre nómada se vuelve sedentario, el papel que esta ciencia juega es protagónico frente a cualquier otra ciencia, técnica o disciplina, es de naturaleza humana, pues se realiza a través del pensamiento del hombre, por lo que se encuentra presente en cualquier actividad, en una ocasión Peter F. Drucker (1909-2005) dijo “No hay países pobres ni países ricos, lo que existe es países pobremente administrados y países ricamente administrados”, por eso la importancia de una buena administración.

El administrador, no es fácil ni tampoco sencillo explicar que es lo que hace un administrador o también llamado gerente, en el libro gerente por primera vez de (Loren B. Belker, 2007) “Los gerentes necesitan concentrarse en la gente, no solo la tarea; necesitan confiar en otros, no solo en sí mismos”, en pocas palabras orientan a un equipo que está a su cargo.

Hoy en día la mayor preocupación en el campo social y económico es la productividad, para las grandes empresas, el administrar debe ser una técnica y obviamente esencial, ya que por su dimensión y complejidad, tiene que tener una base administrativa sumamente técnica, para empresas pequeñas y medianas, su única manera de competir con otras empresas, es mejorando su administración, ósea, obteniendo mejor coordinación de sus elementos, como maquinaria, tecnología, mano de obra, mercado entre otras.

1.3.2. Antecedentes de la calidad de la administración hotelera

Podemos definir la calidad como “El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (Editorial Vértice, 2008), son necesidades humanas, que tienen la necesidad de ser atendidos, en este caso por un ente, los servicios debido a su naturaleza, son diferentes a los bienes tangibles tanto en la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. (Denton, 1991).

Según el libro (Sotomayor, 2015) que se basa en el autor Llorens, el concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de “excelencia”, este concepto se remonta a los filósofos griegos, como por ejemplo Platón, según sus palabras, la excelencia era algo absoluto, la más alta idea de todo. Existen evidencia histórica que el hombre, siempre ha buscado la calidad en todas sus acciones cotidianas, sea tareas, negocios, en el arte o en la praxis. La calidad se ha desarrollado recientemente, a principios del siglo XX en los Estados Unidos y mejora continuamente gracias a la globalización.

1.3.2.1. Orígenes de la Industria Hospitalaria

Cuando los primeros hombres que habitaron la tierra, salieron por primera vez de sus asentamientos tribales, no había posadas donde alojarse, las posadas en los tiempos bíblicos ofrecían apenas un poco más de un cama o una banca en el rincón de un cuarto de establo, estos establecimientos no eran alojamientos como hoy en día los conocemos, más bien eran moradas privadas, que ofrecían alojamiento temporal, donde no existía higiene, ni privacidad; las tarifas eran razonables, un aproximado de 2 centavos la noche. No fue hasta en el siglo XVIII, en la Revolución Industrial, cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar el hospedaje con el servicio de la comida y bebida, a pesar de ello la higiene recibió poca atención; durante la época colonial en Estados Unidos, las posadas siguieron el modelo de las tabernas europeas. A lo largo del siglo XX, la industria del hospedaje estaba en crecimiento, mejorando el servicio. (Foster, 1994)

El primer hotel estadounidense, el City Hotel, se inauguró en 1794, en la ciudad de New York, contaba para aquel tiempo con 73 cuartos para huéspedes, fue la inspiración para la construcción de otros hoteles pioneros, entre los cuales se dio origen al Exchange Coffee House en Boston, después un segundo City Hotel en Baltimore, seguido de la Mansión House en Filadelfia y el Adelphy Hotel en Nueva York, los hoteles se convirtieron en importantes centros sociales a diferencia de su contraparte los establecimientos hoteleros europeos. (Foster, 1994)

En 1829, un hombre emprendió la creación de un gran hotel, este hombre era el arquitecto Isaiah Rogers (1800-1869), el primer hotel de primera clase y el hito de una revolución, su gran creación el Hotel Tremont House, cada habitación contaba con llave, la habitación tenía un lavado, una jarra y una barra de jabón, una de las innovaciones que este alojamiento contaba con un portero uniformado, el cual se encargaba de saludar y atender a los huéspedes. En 1874, en la ciudad de San Francisco, un banquero con la idea de construir el hotel más lujoso del mundo, este hombre era William Chapman Ralston (1826-1875). Ralston había llegado a California durante la fiebre del oro, pero este había hecho su fortuna en la banca, su gran construcción cuenta con 800 habitaciones y una altura de siete pisos, la estructura lleva el nombre “El Palace”, este tipo de hoteles de primera clase atraían a gente adinerada. A principios del siglo XX, un nuevo tipo de viajero entro en escena, el hombre de negocios, para quien el alojamiento era demasiado caro, y por otra parte las posadas al estilo antiguo eran antigénicas. Ellsworth M. Statler (1863-1928), entro en escena con el primer hotel comercial, para este tipo de viajeros, el primero en su clase el Statler Hotel, se inauguró en enero de 1908 en Buffalo en la ciudad de New York, este hombre visionario tomo el concepto de los cuartos privados e higiénicos y les añadió un cuarto privado, para mayor seguridad; el lema publicitario de Stater “Una habitación y un baño por un dólar y medio”. (Foster, 1994), Esta industria tiene claro su camino de desarrollo y crecimiento, debido al amplio espectro de oportunidades laborales. En la actualidad, el progreso es inmensurable, esta industria necesita profesionales capaces de dominar los diferentes sectores que componen el negocio hotelero como lo fueron hombres visionarios.

1.3.2.2.La empresa Hotelera y el medio ambiente

La problemática medioambiental es un asunto relativamente reciente, durante las últimas décadas la superficie de la tierra se ha estado calentado más de lo que debería debido a los gases del efecto invernadero, “Ciertos gases en la atmósfera bloquean el escape de calor. Los gases de larga vida que permanecen semipermanentemente en la atmósfera y no responden física o químicamente a los cambios de temperatura se describen como "forzar" el cambio climático.” (NASA, Global Climate Change vital sings of the planet, 2018), estos gases son: el vapor de agua, el dióxido de carbono (hemos aumentado más de un tercio este gas desde que empezó la revolución industrial), otro gas es el metano(este se produce en los depósitos de basura, en la agricultura, principalmente en el cultivo de arroz, también se produce en el proceso digestivo de los rumiantes) , el óxido nitroso (N₂O), se da por las prácticas de cultivos que se dan en los suelos y la quema de estos, y por último el clorofluorocarbono, compuestos sintéticos de origen industrial.

“Los océanos han absorbido gran parte de este aumento de calor, con los primeros 700 metros (unos 2.300 pies) de océano que muestran un calentamiento de 0.302 grados Fahrenheit desde 1969” (NASA, Global Climate Change vital sings of the planet, 2018). Para resolver esta problemática la industria y las empresas, empiezan a desarrollar procesos relacionados con nuestro entorno, la apuesta de la ética empresarial, nacen cuestiones como podemos asumir esta responsabilidad ecológica. “La protección del medio ambiente ya no se trata de un lujo o un capricho, sino que se ha convertido en una de las claves para asegurar el desarrollo futuro y la permanencia de la sociedad” (Veritas, 2008). La contaminación del aire representa una amenaza, para la salud humana como para el medio ambiente, ya que muchas de sus formas, altamente nocivas, imperceptibles y con graves consecuencias, la contaminación del aire era un problema muy localizado, pero desde el comienzo de la revolución industrial sus proporciones han crecido gradualmente. (Tellería, 2005, pág. 31), con la llegada de los vehículos motorizados, los cuales provoca enormes emisiones de CO₂. Otro factor la contaminación del medio acuático, tanto en estado sólido como líquido o gaseoso, la degradación de este medio, bien por causas naturales, por la

descomposición de los seres vivos, o por causas antropogénicas como producto de las actividades humanas. (Martí, 2007, pág. 93)

¿Como solucionar estos problemas?, la evaluación de impacto ambiental pretende, establecer un equilibrio entre el desarrollo de la actividad humana y el medio ambiente. (ICB Editores, 2017), cada proyecto, obra o actividad ocasionara sobre el entorno en el que se ubique, que deberán ser identificados, cuantificados, en su caso minimizados según los estudios de impacto ambiental realizados con motivo de la ejecución de la mismas. Además, que existen leyes como la “Ley de Gestión Ambiental”, esta establece principios y directrices de política ambiental (Ambiente.gob.ec) como controles, limites, obligaciones y responsabilidades; por ejemplo:

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales. Art. 3.- El proceso de Gestión Ambiental, se orientará según los principios universales del Desarrollo Sustentable, contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de 1992, sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Además, que cabe destacar que el medio ambiente aparece como un factor clave en la selección de la oferta turística y hotelera en una sociedad cada vez más consiente sobre los problemas medioambientales y los efectos que pueden tener los productos y servicios de los que disfruta en sus viajes o momentos de ocio.

1.3.2.3. Impactos ambientales de la industria hotelera.

La estacionalidad, la tipología de los clientes y la actividad que se desarrolla en torno al turismo, especialmente en aquellos puntos donde se manifiesta la ocupación hotelera, hace que se generen residuos y daños imposibles de neutralizar por el medio ambiente (Sánchez M. T., 2004), los aspectos medioambientales más significativos en la industria hotelera son básicamente:

- Residuos
- Emisiones atmosféricas
- Aguas residuales

- Consumo
- Suelo

En el departamento de pisos son especialmente significativos lo que se refiere a las emisiones hacia la atmósfera, las aguas residuales y los consumos, mientras que en la limpieza se contemplan todos en mayor o menor intensidad excepto el suelo.

Limpieza:

En las operaciones de limpieza de habitaciones, zonas comunes, aseos, etc., debemos tener en cuenta los siguientes aspectos medioambientales:

- **Atmósfera:**

Emisiones atmosféricas provocadas por la volatilización de productos químicos como el amoníaco, que resultan tóxicos, y si se hace uso de aerosoles puede haber emisiones de CFCs (clorofluorocarbonos).

Ruidos molestos para los clientes producidos por maquinaria de limpieza como aspiradores, pulidoras, enceradores, etc.

- **Aguas residuales:**

Contaminadas por el vertido de productos como detergentes, fosfatos, amoníaco, etc.

- **Residuos:**

Que estarían constituidos por envases vacíos de productos de limpieza.

- **Consumo de materias primas y energía:**

Agua, consumo básico en operaciones de limpieza.

Energía, consumida por los aparatos utilizados para la limpieza.

Lavandería:

El lavado y planchado de la ropa también puede afectar a diferentes aspectos medioambientales como el consumo de energía:

- **Atmósfera:**

Emisiones atmosféricas producidas por percloroetilenos en el caso de limpieza en seco o fluorocarbonados en el caso de la utilización de aerosoles.

Ruido producido por lavadoras, secadoras, calandras y estaciones de planchado a vapor.

- **Aguas residuales:**

Contaminadas por fosfatos utilizados en detergentes, quitamanchas, etc.

- **Residuos**

Producidos por envases que han contenido productos utilizados en este departamento.

- **Consumo**

Especialmente de agua, detergentes y otros aditivos, así como consumo de energía debido a las maquinas utilizadas en este departamento.

Impacto visual:

El medio ambiente no solo se compone de elementos biológicos sino también de antropológicos. Los elementos urbanísticos forman parte del entorno humano. El impacto visual de las instalaciones hoteleras es una forma de degradación del medioambiente por el efecto desastroso de las edificaciones que no guardan el más mínimo sentido de estética. (Sánchez M. T., 2004)

1.3.3. Bahía de Caráquez

En la Historia del Reino de Quito, escrita en 1789, el Jesuita (Velasco, 1980) en su libro Historia del Ecuador, “los Caras se asentaron en el año 800. D.C.” navegando en embarcaciones de balsa, llegó a la región una nación denominada 'Cara', cuyo gobernante era llamado 'Shyri', que significa “El Señor de todo” (Sucre), los Shyri arribaron a las costas de Manabí, viniendo del occidente por el mar el primer punto por donde se establecieron fue en Bahía de Caráquez, y allí construyeron una ciudad, con el nombre de su tribu “Carán” a lo largo del tiempo permanecieron los caras en la costa; su ciudad creció en importancia, y población (Suárez, 2016), razón por la cual se conoce a Bahía de Caráquez como Puerta y Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana”. Ha sido declarada recientemente como CIUDAD PATRIMONIAL por su historia y porque en su interior conserva el testimonio arquitectura antigua de inicio de los años 1900 e importantes íconos del legado cultural. En 1999 Bahía de Caráquez fue declarada como eco-ciudad y desde entonces se han desarrollado importantes proyectos armónicos con la naturaleza como son el Bosque en medio de las ruinas una pequeña reserva de vegetación de bosque seco tropical en donde quedaron las ruinas que dejó el Fenómeno de El Niño en 1998, otros proyectos como la separación de las

basuras en los hogares de Bahía, la reforestación de los manglares y bosques secos, el reciclaje del papel, los taxis ecológicos forman parte de la ruta ambiental de la eco-ciudad. (Sucre).

Actualmente, la ciudad posee una imagen diferente de lo que era antes del fatídico día llamado 16A, para muchos queda en su memoria el horrible momento (El diario), Bahía era considerada uno de los principales lugares turísticos en el país, pero que, tras el terremoto, la llegada de turistas locales e internacionales bajó considerablemente (Ciudadana, 2017), la ciudad poco a poco se levanta, por la fuerza de su gente que día a día se levanta, por sus playas y por las bellezas de los contornos con que la naturaleza la dotó, a más de la hospitalidad que se brindó siempre a los visitantes, Bahía de Caráquez se convirtió en el centro de una vasta región de atractivos turísticos, y hasta hoy sigue siendo, ubicada en primeros lugares a nivel nacional e internacional. (El diario). Bahía de Caráquez sigue siendo tranquila y hospitalaria, aunque ahora se vea y se sienta solitaria. Es cierto que los escombros la tienen un poco aislada, sin embargo, los vecinos y las autoridades se han empeñado en reactivarla (Jumbo, 2017).

CAPITULO II

2. TRABAJO DE CAMPO

2.3. DISEÑO METODOLÓGICO

“La metodología de la investigación permite conocer y comprender los métodos por los que a ciencia obtiene las pruebas que apoyan las afirmaciones de su conocimiento, así como su alcance y limitaciones en el mundo real” (José Alberto Yuni, 2006). La modalidad de la investigación es de carácter bibliográfico y trabajo de campo, ya que se realizó la búsqueda de conceptos, definiciones e ideas, las fuentes de información como; revistas, tesis, libros, periódicos, páginas web, entre otros, para fortalecer el objetivo. Además, se realizó visitas de campo (exploratoria) para recopilar información de los establecimientos Hoteleros de Bahía de Caráquez con la finalidad de analizar si los mismos cuentan con alguna certificación turística.

2.1.1. UNIVERSO

Según el sitio web (Academia) “Conjunto de elementos que poseen una característica en común, la cual es objeto en estudio”.

En este el universo a analizar son los establecimientos hoteleros de la Parroquia de Bahía de Caráquez, número de establecimientos seis (6).

2.1.2. METODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados para la investigación realizada, para obtención de información y la elaboración de datos de análisis y síntesis son: El método teórico según (Pérez, Dr. Raúl Martínez) “permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo perceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción de estudio, accesibles a la detección censo perceptual, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio”.

2.1.3. TECNICAS

- Encuestas
- Estadísticas
- Imágenes.

2.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.

2.2.1. Análisis e interpretación de los Instrumentos de recolección de datos a los establecimientos Hoteleros de la Parroquia de Bahía de Caráquez.

Preguntas

1. *¿Su establecimiento cuenta con una certificación turística?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-
Total	6	100%

Para la recolección de la información, se aplicó la encuesta a cada uno de los establecimientos que brinda servicio de alojamiento. Por ello, fue importante que las respuestas reflejaran de forma realista la situación de la empresa en relación con las certificaciones, las cuales presentamos un pequeño análisis de la pregunta número 1, especificando si cada uno de estos posee una certificación.

Buenvista Place Hotel, cuenta con una certificación, que es proporcionada por TripAdvisor, la cual es un certificado de excelencia que rinde homenaje a determinados alojamientos, atracciones y restaurantes. La cual posee desde hace dos años.

Coco Bongo Hostel, posee una certificación con la página web Booking.com (es pequeña start-up holandesa a una de las mayores empresas e-commerce de viajes de todo el mundo).

Hostal Xanadu, posee una certificación con la página web Booking.com, la cual promociona el establecimiento a través de su página oficial y le da publicidad a nivel nacional e internacional.

Casa Hey-Sol, posee una certificación con el GAD del Cantón Sucre.

Hotel la Herradura, cuenta con la certificación que proporciona el GAD del Cantón Sucre.

Bahía Hotel, cuenta con la certificación que proporciona el GAD del Cantón Sucre.

Análisis e interpretación

Nota aclaratoria el GAD Sucre proporciona permisos de funcionamiento, lo cual no corresponde a una certificación turística.

2. *¿Conoce usted que es una certificación turística?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-
Total	6	100%

Los resultados determinan que los establecimientos encuestados conocen que es una certificación Turística, lo cual significa que el 100% respondieron que SI, mientras que el NO representa el 0% del ítem número 2.

Análisis

Como se expuso en el párrafo anterior, es de conocimiento general conocer sobre las certificaciones nacionales e internacionales, además del uso de herramientas tecnológicas nos permiten el acceso a cualquier dato e información en segundos, ya que no solamente el uso de las TICS nos ha mejorado notablemente nuestro vivir diario, sino también los conocimientos que son parte inherente de la vida diaria de las personas y los jóvenes ecuatorianos.

3. *¿Considera que es importante una Certificación Turística Hotelera?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-
Total	6	100%

Los encuestados considera que es importante una certificación Turística Hotelera, los resultados evidencian que el 100% de los encuestados afirman que SI, mientras que el NO representa el 0%.

¿Por qué?

El gerente de BUENAVISTA PLACE HOTEL, considera que una certificación tiene mucha relevancia, porque los huéspedes valoran este parámetro, explica que, al tener clientes satisfechos y contentos, es algo muy importante y fundamental para las empresas que se dedican a prestar servicios de alojamiento, además que muchas empresas emplean métodos para garantizar el mejor servicio prestado, por eso la importancia de estar certificado, constituye un elemento clave para el éxito en los negocios.

En su caso Tripadvisor le hace promoción a través de su página web, Por otro lado, a nadie se le escapa que hoy en día son muchos los viajeros que toman la decisión final sobre el hotel en el que se van a alojar en base a opiniones de otros viajeros vertidas en redes sociales, ya sean redes sociales genéricas como Facebook, Twitter o Instagram o en alguna de las redes sociales temáticas como Booking, Trivago, Tripadvisor, por eso la calidad del servicio tiene que ser la mejor para el huésped.

El gerente de COCO BONGO, ante mi intervención del sello de calidad, el beneficio que otorga a las y los prestadores genera dentro de la empresa un cumplimiento de ciertas normas de gestión ambiental y empresarial, además de reducir costos y entregar un servicio de calidad que atrae un mayor flujo de turistas; piensa en la disminución de los costos de operación, mayor eficiencia en los procesos, mejora de la reputación

y posicionamiento al estar entre los mejores lugares de servicio de alojamiento, aumento en el compromiso con el medio ambiente.

CASA HEY-SOL, la certificación es una iniciativa constante y necesaria para mejorar la afluencia de turistas al destino, por el posicionamiento, piensa la importancia que tiene a nivel internacional y los turistas llegan a su establecimiento por medio de la promoción de la web, y la boca a boca y estar en los mapas como por ejemplo en Google maps y los mapas nacionales, seguirá realizando convenios y acuerdos con medios de difusión escrita y audiovisual especializados en mercados turísticos.

Hotel la Herradura, piensa que el reconocimiento es muy importante, en medios digitales, radio, televisión, periódico, lo cual te distingue entre otras empresas, además que el público localiza tu empresa por la difusión, en estos días el que no está a la mano de la tecnología, no está en nada.

Hostal Xanadu, opina que permite tener un mejor servicio, una mejor calidad, porque las certificaciones brindan servicios de ayuda y consulta de cómo utilizar recursos de la empresa, además que un sello es garantía de cumplir con estándares de calidad que es muy apreciado por los clientes y le dan un calificativo a tu establecimiento, si es positivo gana más clientes si es negativo caso contrario, por eso el mayor esfuerzo por brindar lo mejor para nuestros huéspedes, adicional la promoción nacional e internacional en medios de comunicación digitales.

Bahía Hotel, piensa que tener una certificación hoy en día es como un tipo de obligación por un organismo regulador encargado de certificar, que tiene sus beneficios como promoción, demostrando que se tiene calidad el establecimiento, para los clientes es muy importante que el establecimiento tenga este tipo de certificación.

4. *¿Sabía usted que el certificado de calidad turística brinda promoción y reconocimiento a nivel nacional e internacional?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-
Total	6	100%

Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los encuestados están de acuerdo que el certificado de calidad turística brinda promoción y reconocimiento a nivel nacional e internacional.

¿Por qué?

Los encuestados están de acuerdo que el sello de calidad turística, además de ser una herramienta de promoción a nivel local e internacional, además supone cumplir con requisitos específicos de calidad, adicional que aporta prestigio, fiabilidad, diferenciación porque permite diferenciarte de los competidores mediante un servicio de mayor calidad y ayuda a mantener una imagen de mejora de tu negocio, contribuyendo a la distinción de la empresa hotelera.

5. *¿Consideraría usted importante contar con una certificación turística dentro de su establecimiento hotelero?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100
NO		
Total	6	100%

Los resultados evidencian un rotundo 100% por parte del SI, mientras el NO representa el 0%, siendo positivo contar con una certificación.

¿Por qué?

De acuerdo con los encuestados, las razones son:

PRESTIGIO, ya que supone el compromiso del establecimiento en conseguir la plena satisfacción del cliente.

DIFERENCIACIÓN, puesto que la marca solo la obtienen los establecimientos que cumplen con unos requisitos específicos.

FIABILIDAD, la posesión de tener una marca asegura unos servicios mínimos.

RIGUROSIDAD, al ser necesario superar unas pruebas de carácter objetivo.

PROMOCIÓN ante los consumidores.

6. *¿Conoce usted sobre la certificación alemana TourCert?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	-
NO	6	100%
Total	6	100%

La gran mayoría lo cual representa el 100% de los encuestado expresan, que desconocen que es la certificación alemana TourCert, se debe a que es muy reciente este sistema de acreditación y certificación en Ecuador, pues en el 2016 se hizo presente en Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Baños, Latacunga, Mindo, Ibarra y El Coca, con el propósito de elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos, bajo principios de responsabilidad social – empresarial y gestión ambiental.

7. *Considera usted que las certificaciones comprometen a los establecimientos turísticos a cumplir con los estándares de calidad sobre: gestión ambiental (calidad de agua, manejo de residuos, otros) y responsabilidad social empresarial.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-

Total	6	100%
-------	---	------

El 100% de los encuestados consideran que las certificaciones comprometen a los establecimientos a cumplir estándares de calidad como son normas de gestión ambiental y responsabilidad social.

¿Por qué?

Son documentos que especifican ciertos requerimientos para cumplir con expectativas para la acreditación, como son las normas ISO 14000 de gestión ambiental, esta norma no es obligatoria es de compromiso, la norma ISO 9000 de gestión empresarial, pero permite el mejoramiento de la empresa turística, para que pueda alcanzar el éxito y la mejora que ofrece las normas a cumplir.

8. *¿Cree usted que la certificación alemana (TourCert) podría ser una herramienta útil para promover el turismo sostenible dentro de los establecimientos turísticos en la ciudad de Bahía de Caráquez?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-
Total	6	100%

Los encuestados desconocen el TourCert, pero dado un prólogo sobre la certificación, piensa que es muy interesante este sistema, por eso el 100% de los encuestados piensan que es una herramienta muy útil para promover el turismo sostenible.

¿Por qué?

El gerente del hotel BUENAVISTA, piensa que es intrigante esta certificación alemana, le gustaría saber más sobre este sistema y como se puede acreditar a este sistema, así mismo la propietaria de Casa Hey-Sol, quiere conocer más sobre el TourCert; cabe resaltar que la opinión de los encuestados como: Coco Bongo, Herradura Hotel y Hostal Xanadu sienten curiosidad por el TourCert, es decir que

todos los encuestados están de acuerdo en conocer este sistema de gestión y además quieren cooperar con el crecimiento y realzar la imagen de la ciudad.

9. *¿Le gustaría acreditar a certificaciones turísticas que le permitan mejorar su establecimiento?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	-
Total	6	100%

El 100% de los encuestados están interesados en acreditar una certificación internacional, para mejorar la imagen de su establecimiento.

Análisis

La importancia que tiene una certificación en el plano interno de la empresa, poseer un sistema de gestión de calidad indica que se han establecido las herramientas y los procedimientos necesarios para garantizar la calidad del producto o servicio final, así como un sistema de evaluación y mejora continua. Además del posicionamiento a nivel internacional ante la competitividad actual.

CAPITULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Sistema TourCert para la Administración Hotelera en Bahía de Caráquez.

3.1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, el inmensurable crecimiento del turismo nacional e internacional obliga a las empresas a tener ciertos atributos en consideración en especial “la calidad”, los retos de competitividad, productividad y servicios. Las organizaciones requieren de modelos de gestión que propenda al cliente por medio de la satisfacción de servicios, a través de la implementación de un sistema que demuestre la calidad de establecimiento, las principales razones para implementar el sistema de certificación a empresas dedicadas a el hospedaje y el turismo es crear un turismo sostenible y responsabilidad social empresarial, cuidando nuestros recursos naturales para una gestión sistematizada.

Referirse a sistemas de certificación de calidad, es la forma como las empresas realizan la gestión ambiental y empresarial asociada con la calidad, es decir si el organismo consta con un documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los estándares del cliente, es claro que es uno de los elementos claves para la empresa hotelera para incursionar no solo en el mercado a nivel local, sino con mira al crecimiento internacional.

Es vital que las empresas de la ciudad de Bahía de Caráquez apliquen un Sistema de Gestión y Certificación, de reconocido prestigio como lo es el “El sistema Tourcert” este se basa en normas internacionales de calidad y gestión ambiental como ISO 14001, EMAS, y la guía ISO para la responsabilidad corporativa (ISO 26000), y de obtener la certificación, les permitirá tener una excelente carta de presentación en

mercados potenciales como lo es el turismo, lograr mayores utilidades, incrementar sus ventas, su productividad, para beneficio de sus integrantes.

TourCert es miembro del Consejo global de turismo sostenible GSTC y sus criterios se alinean a los Criterios Globales de Turismo Sostenible, es trascendental la implementación del Sistema de certificación en Bahía, para lograr una visión distinta del actual funcionamiento de las empresas, por medio de la reestructuración de los procesos, mejorando su sistema a través de la correcta aplicación de los conceptos de mejora continúa proporcionados por este sistema.

El beneficio al usar el sistema de gestión de RSE de TourCert para hospedajes es incrementar la eficiencia energética y del medio ambiente ahorrando costes. Fomentando la compra de productos regionales de elevada calidad, producidos de manera equitativa y ecológica, además que ofrece condiciones de trabajo justas y hace participe a los colaboradores y a los huéspedes.

El proyecto pretende brindar los conocimientos y herramientas necesarias para lograr una excelente implementación incentivando al uso de esta, ¿Por qué este sistema y no otros?, este incorpora muchos beneficios como son: los principios de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial, basado en normas internacionales reconocidas y aceptadas, que apoyan a incrementar el desempeño sostenible de empresas turísticas y destinos.

Finalmente, este proyecto puede sugerir futuros estudios, como:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente, luego de un periodo de tiempo, si las organizaciones optan por el uso del sistema de certificación TourCert?
- ¿Cuál es la posición competitiva de la empresa en el mercado nacional e internacional, frente al resto de empresas operando con un Sistema de Certificación?

- ¿Qué beneficios, obtuvo con el TourCert, las empresas turísticas en el Ecuador?

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

- Dar a conocer el sistema TourCert para la administración de los hoteles de Bahía de Caráquez.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar los fundamentos teóricos de la investigación.
- Realizar un análisis a las empresas Hoteleras si estas cuentan con el sistema TourCert.
- Exponer un sistema de gestión y responsabilidad social empresarial y ecológica a los establecimientos Hoteleros de Bahía de Caráquez.

3.3. POLÍTICAS Y CRITERIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA TOURCERT EN LAS EMPRESAS DE BAHÍA DE CARÁQUEZ

3.3.1. GESTIÓN

Modelo

La compañía tiene una declaración de misión publicada en el sitio web de la compañía y en cuanto a los siguientes aspectos:

(i) derechos humanos, (ii) condiciones de trabajo, (iii) Protección del medio ambiente, (iv) biodiversidad, (v) mejora continua.

Oficial CSR

El nivel de gestión asume la responsabilidad de RSE y tiene una persona responsable como CSR Nominado y equipado con suficientes competencias y recursos de tiempo.

El responsable de RSC coordina internamente las tareas de sostenibilidad y es el punto de contacto para partes interesadas externas.

Cumplimiento legal

La compañía se asegura de que se cumplan todas las leyes pertinentes (por ejemplo, la atención médica, Seguridad, trabajo y aspectos ambientales, anticorrupción).

Protección de los niños

La compañía garantiza la protección de los niños contra la explotación sexual a lo largo del Cadena de valor, basada en las recomendaciones del Código de Protección Infantil.

El análisis de actores

La compañía ha identificado sus partes interesadas internas y externas (por ejemplo, con un Mapa de partes interesadas) y las interacciones mutuas.

Diálogo entre los interesados

La compañía lleva a cabo un diálogo activo de RSC con sus grupos de interés, informando sobre esta propia gestión de la RSE y promueve el desarrollo sostenible de las partes interesadas.

Información y comunicación

La compañía promueve activamente el comportamiento respetuoso del medio ambiente entre sus clientes.

Priorización de los campos de acción

La empresa ha dado prioridad a la empresa en función del inventario Temas de sostenibilidad e identificó sus campos de acción más importantes (cartera Análisis).

Monitoreo y mejora continua

El sistema de sugerencias y la gestión de mejoras de la empresa son funcionales. en el programa de mejora es parte del monitoreo de la mejora continua actualizado anualmente.

Informe de sostenibilidad

Para cada certificación y recertificación, la empresa produce un informe de sostenibilidad con datos e indicadores actuales.

3.3.2. DATOS ECONÓMICOS

Sostenibilidad económica

- La compañía recopila regularmente datos sobre sostenibilidad económica.
- Estructura de ventas
- Desarrollo de ventas en los últimos 3 años
- Ventas por empleado
- Ventas por noche
- Ventas por habitación disponible
- Facturación (del restaurante) por huésped del restaurante
- Facturación (desde el restaurante) por personal de servicio
- El retorno de las ventas
- Ocupación media de la habitación (%)
- Duración promedio de la estadía (%)

3.5.3. ECOLOGÍA CORPORATIVA

Energía

La compañía recoge regularmente el consumo de energía en la ubicación.

- Consumo de energía (kWh) total y por noche y por m²
- Consumo de electricidad (kWh) total y por noche
- Consumo de energía de calefacción (kWh) total y por noche y por m²

Energía verde

La compañía obtiene electricidad 100% verde.

Emisiones de CO₂

La compañía recoge regularmente las emisiones de CO2 en el sitio.

- Las emisiones de CO2 (t) total y por contaminadores (electricidad, calor, misiones)
- Emisiones de CO 2 (t) por avión
- Emisiones de CO 2 (t) por noche

Compensación por viajes aéreos

La compañía compensa al menos el 50% de sus propios vuelos.

- Compartir (%) de vuelos compensados

Papel

La compañía recoge regularmente el consumo de papel en el sitio.

- Peso total del papel (kg)
- Peso del papel (kg) por noche
- Compartir (%) de papel reciclado en el consumo total de papel

Residuos

La compañía recolecta regularmente los desechos en el sitio.

- Desecho total (l)
- Generación de residuos (L) por noche
- Compartir (%) de residuos residuales
- Residuos residuales (l) por noche

Agua

La compañía regularmente recolecta agua en el sitio.

- Consumo de agua (m 3) total
- Consumo de agua (m 3) por noche

Productos químicos

La compañía recoge regularmente el consumo de productos químicos en el sitio.

- Total de detergente sólido (kg)

- Detergente sólido (kg) por noche
- Detergentes líquidos (l) en total
- Detergente líquido (L) por noche
- Sustancias peligrosas (l) total
- Sustancias peligrosas (l) por noche
- Proporción (%) de productos químicos biodegradables

Las sustancias peligrosas

La compañía administra y mantiene un registro de materiales peligrosos.

Uso de la tierra

La empresa recopila datos sobre el consumo de vial de la empresa.

- Área total (m²)
- Superficie sellada (m²)
- Proporción (%) de área sellada

3.5.4. HUÉSPEDES

Satisfacción de los huéspedes

La compañía recoge datos regularmente sobre la satisfacción de sus clientes.

- Índice de satisfacción (%) clientes
- Tasa de devolución (%) de la encuesta al cliente
- Compartir (%) de invitados que vuelven (clientes habituales)

Accesibilidad

La compañía aumenta la proporción de camas sin barreras.

- Porcentaje (%) de camas accesibles información de los invitados
- La compañía informa activamente a sus huéspedes sobre
 - 1) (i) llegada ecológica,
 - 2) (ii) movilidad ambientalmente amigable en el sitio y
 - 3) (iii) comportamiento ambientalmente amigable en el área Alojamiento.

3.3.5. EMPLEADOS

Entrenamiento en sostenibilidad

Todos los empleados reciben capacitaciones de RSE (al menos una vez al año) sobre los temas (i) Derechos humanos, (ii) condiciones de trabajo (incluida la salud y la seguridad), (iii) Protección del medio ambiente y (iv) biodiversidad.

Pago

La empresa se basa en el salario colectivo y los convenios colectivos.

Reglas de tiempo extra

La compañía tiene un plan de horas extras.

Beneficios voluntarios

La compañía tiene un sistema de beneficios voluntarios.

Defensa

La empresa promueve una representación de intereses o un comité de empresa de empleados.

Justicia e inclusión

La compañía ofrece capacitación equitativa e igualitaria, educación continua y capacitación Oportunidades de empleo independientemente de su origen, etnia, edad, creencias, sexo Orientación y discapacidad

Estructura del empleo

La compañía recopila regularmente datos sobre la estructura del empleado.

- Número de empleados (equivalentes a tiempo completo)
- Número de puestos directivos, especialistas, aprendices y otros empleados
- (%) de mujeres en posiciones gerenciales

La satisfacción del empleado

La compañía regularmente aumenta el nivel de satisfacción de los empleados.

- Índice de satisfacción (%) Empleados
- (%) de participantes en la encuesta
- Duración promedio del servicio (años)

3.3.6. ADQUISICIÓN

Comida sustentable

La compañía regularmente recolecta la porción de productos y servicios sostenibles.

- (%) de alimentos de comercio justo
- (%) de alimentos regionales
- (%) de alimentos orgánicos
- (%) de la comida sostenible total

3.3.7. PROVEEDOR

Encuesta de proveedores

La compañía realiza regularmente una encuesta de proveedores de servicios y proveedores y aumenta el grado de su sostenibilidad.

- Índice de RSE (%) Proveedores
- Número total de proveedores
- Compartir (%) de proveedores entrevistados
- Compartir (%) Proveedores con etiqueta de sostenibilidad

3.3.8. PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

Apoyo a proyectos de sostenibilidad

La compañía apoya iniciativas o proyectos sostenibles en su propia ubicación.

- Soporte (\$) para proyectos de sostenibilidad

3.3.9. OTRAS OFERTAS

Restaurante

La compañía recopila regularmente datos sobre el restaurante.

- Número de huéspedes del restaurante
- Número de personal de servicio en el restaurante
- Cantidad de empleados en la cocina
- Número de invitados por personal de servicio
- Proporción (%) de platos vegetarianos en el menú
- (%) de platos regionales en el menú

Eventos

La compañía recopila regularmente datos sobre eventos que se llevan a cabo en su propia ubicación.

- Número de salones
- Salas de funciones de área (m³)
- Cantidad de eventos reservados
- Número de participantes
- Utilización (%)

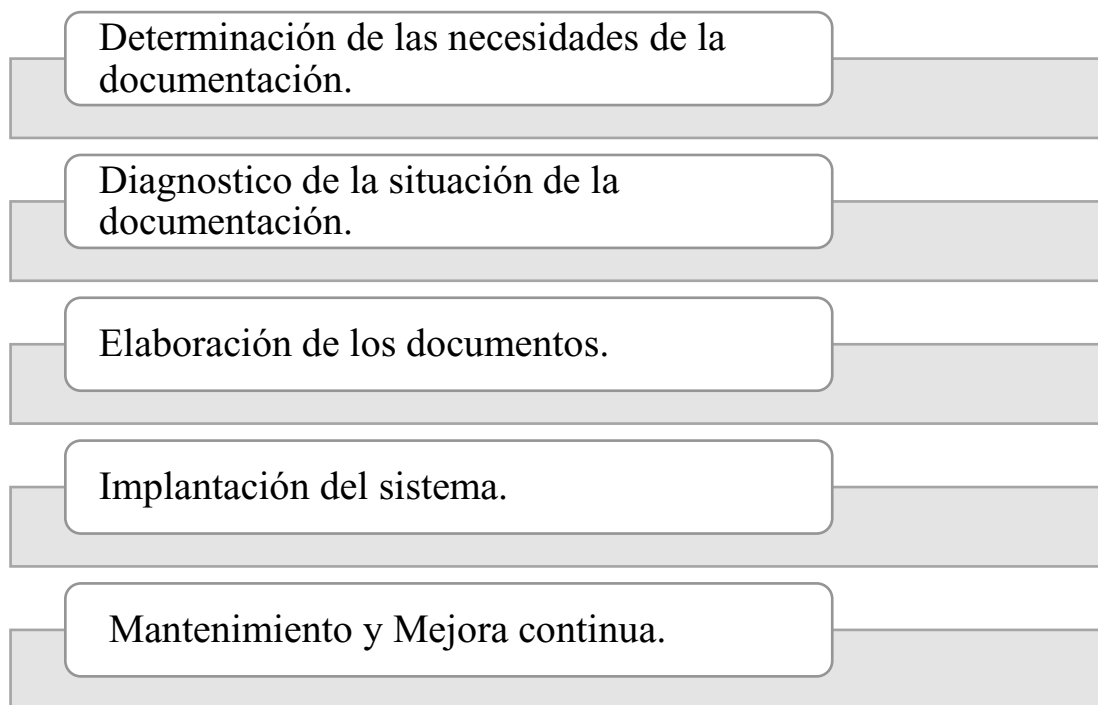
3.4. Estrategias de como las empresas pueden Certificar

Los alojamientos que buscan la certificación de TourCert deben cumplir con los requisitos mínimos básicos para completar el inventario, se requieren los requisitos mínimos para la admisión de la certificación.

El proceso puede durar entre 4 a 6 meses

3.4.1. Etapas de implementación

Diagrama 1.



(Elaborado por: Jefferson.)

3.4.1.1. Determinación de las necesidades de la documentación

Objetivo

Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones pertinentes.

3.4.1.1.1. ¿Cuáles son los requisitos?

1. Llenar y firmar los documentos de: registro y compromiso de sostenibilidad
2. Llenar y firmar la ficha de cumplimiento legal aplicable al tipo de negocio turístico
3. Llenar y firmar el documento de delegación de responsable de RSE operativo y administrativo.
4. Llenar y firmar el compromiso ESSNA.
5. Asistir a los talleres o reuniones de trabajo donde se explican las herramientas: ecomapeo, barómetro, plataforma TourCert y plan de mejoras.

3.4.1.1.2. ¿Cuál es la inversión para participar en el proceso?

Hoteles					
Categoría	Número de Habitaciones	Asesoría y capacitación	Autoría externa	Inversión total primera certificación	Costos anuales
Micro	1-19	\$ 1.345	\$ 525	\$ 1.870	\$ 650
Pequeña	20-34	\$ 2.145	\$ 700	\$ 2.845	\$ 850
Mediana	35-75	\$ 2.845	\$ 700	\$ 3.545	\$ 1.075
Grande (I)	76-150	\$ 3.370	\$ 875	\$ 4.245	\$ 1.350
Grande (II)	151-249	\$ 3.945	\$ 1.050	\$ 4.995	\$ 1.525
Grande (III)	>250	Oferta a solicitud			

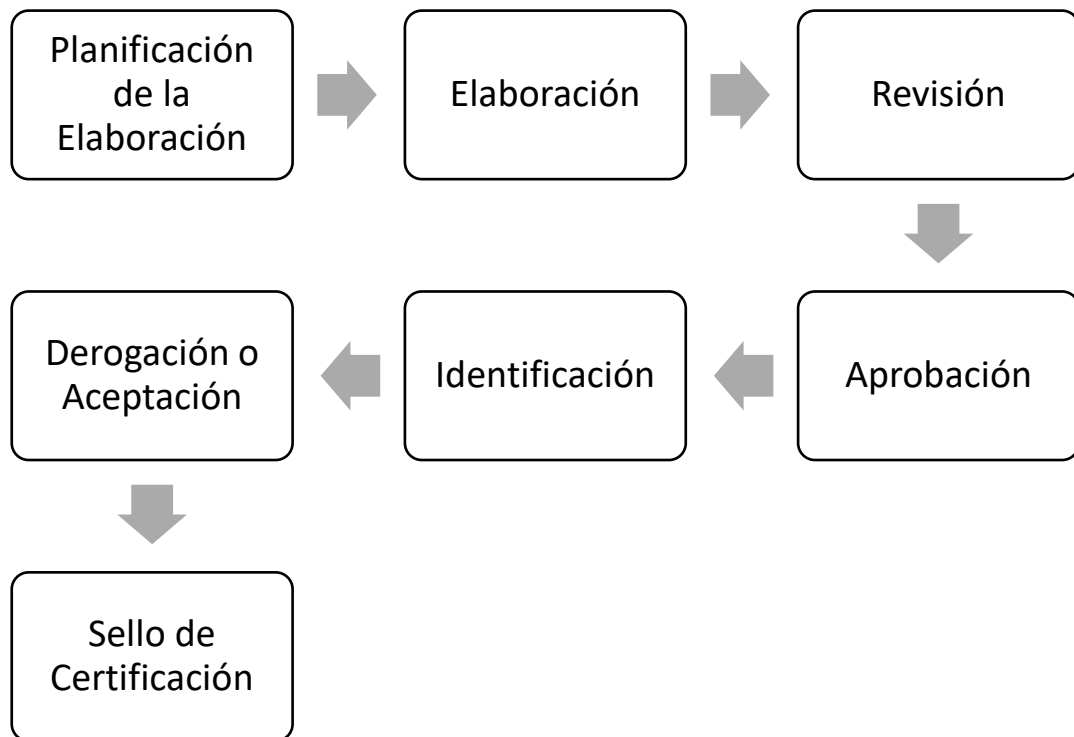
3.4.1.2. Diagnóstico de la situación de la documentación.

Objetivo

Conocer la situación de la documentación en las organizaciones.

Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración de los documentos necesarios para obtener la certificación.

Diagrama 2.



(Elaboración: Jefferson)

3.4.1.3. Elaboración de los documentos.

Enviamos una solicitud a esta dirección

<https://www.tourcert.org/angebot/zertifizierung/hotels/>

llenando los campos: nombres y apellido de quien hace la solicitud, nombre de la empresa, dirección del correo electrónico, numero de contacto y el número aproximado de los empleados que laboran en la empresa.

¿Desea enviarnos una solicitud específica directamente? ¡Esperamos su mensaje!

saludo	nombre	apellido
<input type="text" value="mujer"/>	<input type="text" value="Name"/>	<input type="text" value="Nachname"/>
Nombre de la empresa o destino		
<input type="text" value="Name"/>		
Tipo de compañía	Cantidad de empleados	
<input type="text" value="alojamiento"/>	<input type="text" value="1-10 empleados"/>	
Dirección de correo electrónico	número de teléfono	
<input type="text" value="E-Mail"/>	<input type="text" value="Telefon"/>	

3.4.1.3.1. Fichas de Evaluaciones

Formulario

Datos establecimiento de Alojamiento

1. FICHA No.	2. Nombre del establecimiento	3. Dirección (Calles y Número)		4. Fecha en que se inauguró el local		
5. Teléfonos	6. Celular	7. Correo electrónico	8. Página Web			
9. Tipo (Espacio para llenar por Quito Turismo)	10. Categoría (Espacio para llenar por Quito Turismo)	11. No. Registro turístico (Espacio para llenar por Quito Turismo)	12. Contacto en redes sociales:			
			12.1 Facebook:	12.2 Twitter:	12.3 Blogs:	12.4 Otros:
13. CARACTERÍSTICAS						
13.1 Número de habitaciones	13.2 Tipo de habitaciones que ofrece	13.3 Estilo	13.4 Capacidad de hospedaje	13.5 Ofrece servicio de restaurante	13.6 Ofrece servicio de Room Service	13.7 Tipo de Cocina (Nacional / Internacional)
13.8 Horario de Atención:	13.9 Formas de pago aceptadas:	13.10 Precio promedio de la habitación en USD (incluido impuestos)		13.11 Tarjetas aceptadas:		
14. INFORMACIÓN ADICIONAL						
14.1 ¿Cuenta el establecimiento con algún tipo de certificación ambiental o a iniciado algún proceso sobre este tema? . Por favor indicar cuáles				14.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?		
15. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO						
16. DATOS DE CONTACTO DEL PROPIETARIO Y/O ADMINISTRADOR:						
Fecha:						
Nombre:						
E-mail:						
Teléfono de contacto						

3.4.1.3.2. Elaboración del informe de los requisitos que debe cumplir una empresa para obtener el sello TourCert.

Índice

Indicaciones generales para el informe

Indicadores clave

1. Perfil de la empresa

1.1. Datos generales

1.2. Ocupación

1.3. Servicio de alimentos y bebidas

1.4. Eventos

2. Responsabilidad y gestión empresarial

2.1. Política empresarial

2.2. Campos de acción priorizados

2.3. Responsabilidades

2.4. Cumplimiento del marco legal y de la propia política empresarial

2.5. Información y comunicación

2.6. Monitoreo y control

2.7. Sistema de incentivos

2.8. Análisis de las partes interesadas

3. Responsabilidad Económica

3.1. Volumen de facturación

3.2. Proveedores

3.3. Satisfacción del cliente

- 3.7. Calidad de la información al cliente
- 4. Responsabilidad ambiental
 - 4.1. Eficiencia energética
 - 4.2. Emisiones de CO2
 - 4.3. Papel
 - 4.4. Consumo de agua
 - 4.5. Residuos sólidos y líquidos
 - 4.6. Insumos de limpieza, mantenimiento y sustancias peligrosas
 - 4.7. Infraestructura y diseño arquitectónico
 - 4.8. Abastecimiento
 - 4.9. Conservación y uso sostenible de la biodiversidad
- 5. Responsabilidad socio-cultural
 - 5.1. Colaboradores
 - 5.2. Estructura ocupacional
 - 5.3. Condiciones laborales
 - 5.4. Capacitación y formación
 - 5.5. Satisfacción de los colaboradores
 - 5.6. Justicia e inclusión
 - 5.7. Derechos humanos y protección del menor
 - 5.8. Protección y rescate del patrimonio cultural
 - 5.9. Respeto a las comunidades y poblaciones locales
 - 5.10. Impacto en la economía local
 - 5.11. Participación de la comunidad

Indicaciones generales para el informe

El presente informe es la base para la auditoria externa, el informe es la base principal para acceder a la certificación TourCert.

Indicadores claves

	Unidad	2018
Rentabilidad sobre las ventas	%	
Facturación por habitación disponible	%	
Agua - consumo por noche	m3	
Superficie áreas verdes	m ²	
CO2 por noche vendida	Kg	
Índice de satisfacción de los colaboradores	%	
Índice de calidad de la información al cliente	%	
Porcentaje de proveedores certificados	%	
Cuota de colaboradores con discapacidades	%	
Índice RSE de los proveedores	%	

1. Perfil de la empresa

Desarrollo de una corta descripción de la empresa, así mismo se sugiere una breve descripción histórica.

Por ejemplo:

Buena Vista Place Hotel está ubicada en Bahía de Caráquez, en la zona más exclusiva de la ciudad, en pleno Boulevard, rodeada del mar y los mejores restaurantes de la ciudad.

1.1. Datos generales

	Unidad	2018
Número de habitaciones	Numero	9
Número de plazas	Numero	17
Número total de colaboradores	Personas	4

1.2. Ocupación

Para realizar el diagnóstico en el marco de la certificación TourCert, su empresa analizó diferentes aspectos y el impacto de su actividad empresarial, basados en la norma TourCert. Realice una descripción de los aspectos analizados y las principales conclusiones y resultados obtenidos del diagnóstico.

	Unidad	2018
Noches vendidas en total	%	
Ratio de ocupación	%	

1.3. Servicio de alimentos y bebidas

	Unidad	2018
Volumen de facturación del alimentos y bebidas	\$	

Número de huéspedes	Per.	0
Número de personal en servicio al cliente	Per.	
Número de personal en preparación de alimentos	Per.	
Número de clientes por personal de servicio	Per.	
Porcentaje platos regionales	%	
Porcentaje platos vegetarianos	%	

1.4. Eventos

	Unidad	2018
Volumen de facturación de eventos	\$	
Número de clientes atendidos en eventos	%	
Superficie para eventos en m2	m ²	
Número de eventos	%	

2. Responsabilidad y Gestion Empresarial

2.1. Política Empresarial

La empresa explica el desarrollo de su política empresarial (incluyendo visión y misión de la misma).

Misión

Nuestra misión es tener un producto original de alta calidad por un valor justo garantizando un servicio de calidad, utilizando las medidas sustentables para proteger el medio ambiente y los valores culturales.

Visión

Seremos una de los mejores y respetables hostales en el Ecuador con un servicio de calidad basado en un crecimiento económico sostenible cuidando y garantizando el beneficio de los clientes y empleados.

Política de la Empresa

Por ejemplo:

El HOTEL BUENA VISTA es una Empresa dedicada a la prestación de servicios de alojamiento, eventos y restaurante, consciente de su compromiso social y de conservación del medio ambiente, establece como directriz el uso racional y eficiente de los recursos naturales y el manejo adecuado de los residuos buscando prevenir la contaminación ambiental a través del mejoramiento continuo, con el propósito de alcanzar el desarrollo sostenible de la región cumpliendo con los requisitos legales ambientales vigentes.

2.2. Campos de acción priorizados

La empresa describe los campos de acción priorizados en RSE para su empresa como resultado del diagnóstico.

Los campos de acción priorizados para nuestra empresa son:

- 1) Mejorar el sistema de gestión y atención para mejor servicio y calidad para nuestros huéspedes.
- 2) Tener un mejor control del mantenimiento de los equipos en nuestras instalaciones: área de cocina, bar, recepción, lavandería, etc.
- 3) Mantener una buena comunicación de las diferentes áreas para mejorar el ambiente de trabajo con nuestros colaboradores.

2.3. Responsabilidades

Describe el compromiso de la alta dirección con el proceso de certificación y su responsabilidad, apropiación del mismo, así como disposición de los recursos necesarios (incluyendo recursos humanos) Nombre de la(s) persona(s) designada(s) para asumir la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) al interior de la empresa.

De parte de la gerencia se ha asignado personal, recursos económicos y movilización para asistir a los talleres de capacitación y a las inspecciones de avance con relación al sistema.

2.4. Cumplimiento del marco legal y de la política empresarial

La empresa describe el cumplimiento de su política empresarial, estándares sociales y ambientales, leyes, regulaciones y demás mecanismos legales en la operación de la empresa. Así mismo describa que mecanismos ha implementado para evitar, identificar y sancionar comportamientos ilegales y de corrupción.

Para poder cumplir con nuestra política empresarial y los estándares sociales y ambientales nuestra empresa ha desarrollado controles en lo que se refiere a los desechos orgánicos, no orgánicos y reciclables.

Para nosotros es muy importante es llegar a la excelencia en satisfacción de nuestros huéspedes los mismos que los medidos a través de la encuestas que se los realizan al momento del check out (este sistema se implementó con la Marca Q) y a través de trip advisor y de comentarios en booking, todos los comentarios sugerencias y felicitaciones son contestados ya que esto indica a nuestros huéspedes que no solo fueron un número más para nosotros sino que tomamos siempre en cuenta sus comentarios.

2.5. Información y comunicación

Como política interna tenemos establecidos que todos los requerimientos de hospedaje o servicios deben ser contestados el mismo día de llegada, de no ser así se debe igualmente enviar una información de que se está trabajando en el mismo y que se enviara una respuesta lo más pronto posible.

2.6. Monitoreo y Control

Describa los mecanismos de monitoreo y evaluación que implementará para medir el avance de las acciones y del plan de mejora.

Hemos optado por tener como política interna check list de todas las actividades de la Hostería, el eco mapeo nos ha ayudado para verificar los puntos críticos en los que debemos prestar mayor atención como el caso de las bodegas para que sea mucho más práctico, con nomenclaturas y con mejor distribución de los mismos

Los check list nos ayudan a verificar también los tiempos y personal asignado(rotativo para las distintas actividades)

Tenemos objetivos propuestos con los que estamos trabajando como arreglo y reparación de objetos dañados esto está casi en 100% realizado en su totalidad, pero hay objetivos en mediano y largo plazo que están avanzando como se esperaba.

2.7. Sistema de Incentivos

Se describe los mecanismos que aplica su empresa en el cumplimiento de objetivos de sostenibilidad en relación con bonificaciones y gratificaciones para directivos y colaboradores.

2.8. Análisis de las partes interesadas

Realice un mapeo de las partes interesadas, así como una valoración de las mismas en relación con su empresa.

3. Responsabilidad Económica

3.1. Volumen de facturación

	Unidad	2018
Total volumen de facturación	\$	
Volumen de facturación del negocio hostelero	\$	

Facturación por noche	\$	
Facturación por habitación disponible	%	
Volumen de facturación del alimentos y bebidas	\$	
Facturación por cliente alimentos y bebidas	\$	
Volumen de facturación de eventos	\$	
Facturación por cliente de eventos	\$	
Rentabilidad sobre las ventas	%	

3.2. Proveedores

La empresa describe aspectos relevantes de la relación con sus proveedores. Si cuenta con directrices para la selección y contratación de los mismos, favor incluir. Describa la forma como realizó la encuesta a los proveedores y comente los resultados y conclusiones alcanzadas.

	Unidad	2018
Porcentaje de encuestas a los proveedores	%	
Porcentaje de proveedores certificados	%	
Índice RSE de los proveedores	%	

3.3. Satisfacción del cliente

Se describe la metodología aplicada para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes. Incluya los aspectos más relevantes, así como los resultados del mismo e indique el nivel de respuesta. Para la auditoría externa favor anexar una copia del formulario empleado.

	Unidad	2018
Índice de satisfacción del cliente	%	
Tasa de respuesta de la encuesta a los huéspedes	%	

3.4. Calidad de la información al cliente

Indique cuáles fueron las áreas y/o personas que rellenaron la encuesta sobre información a los clientes. Igualmente describa qué conclusiones obtuvo de los resultados (fortalezas y debilidades).

Por ejemplo: Este tipo de información se ha recabado de dos formas:

- 1) Al momento del check out con una encuesta llenada en ese momento por los huéspedes (persona encargada Recepcionista)
- 2) A través de tripadvisor y de booking.com (encargado Departamento de reservas)

	Unidad	2015
Índice de calidad de la información al cliente	%	

4. Responsabilidad ambiental

4.1. Eficiencia energética

Comente el tipo de fuentes de energía, el nivel de consumo, así como las medidas y acciones planificadas para contar con un plan de optimización y ahorro energético.

	Unidad	2018
Consumo de electricidad	kWh	
Energía eléctrica -consumo por noche vendida	kWh	

4.2. Emisiones de CO2

Comente las emisiones producidas en relación con el consumo energético, movilidad, etc. y describa las medidas planificadas para evitar y/o reducir la producción del CO2.

	Unidad	2018
CO2 por noche vendida	Kg	

4.3. Papel

Describe los aspectos relacionados al consumo de papel, así como el tipo de papel (papel reciclado). Describe las medidas que tiene planificadas para alcanzar la reducción y optimización del consumo de papel. Para calcular el peso total del papel tome como base por ejemplo un catálogo y péselo y multiplíquelo por la cantidad que imprimió. También se recomienda incluir las acciones de ahorro y uso de papel en las diferentes actividades de la empresa.

Calculo:

papel A4 de 75 gramos por metro cuadrado medidas 210mmx297mm (21 x 29.7 cm)

$21\text{cm} \times 29\text{cm} = 623.7 \text{ cm}^2$ por cada hoja

$623.7 / 10000 = 0.06237 \text{ m}^2$ por hoja

$0.06237 \times 75\text{gr} = 46.6775$ gramos por hoja

$46.6775 \times 500 = 2338.875$ gramos por resma

$2338.875 \times 12 = 28066.50$ gramos de consumo por resma

$28066.50 / 1000 = 28.07 \text{ kg}$ consumo

	Unidad	2018
Papel-consumo total	Kg	
Papel-consumo por huésped	Kg	
Papel reciclado- porcentaje del consumo total de	%	

4.4. Consumo de agua

Comente los aspectos relacionados al uso y consumo de agua, así como las medidas y acciones planificadas para demostrar un ahorro y optimización de la misma.

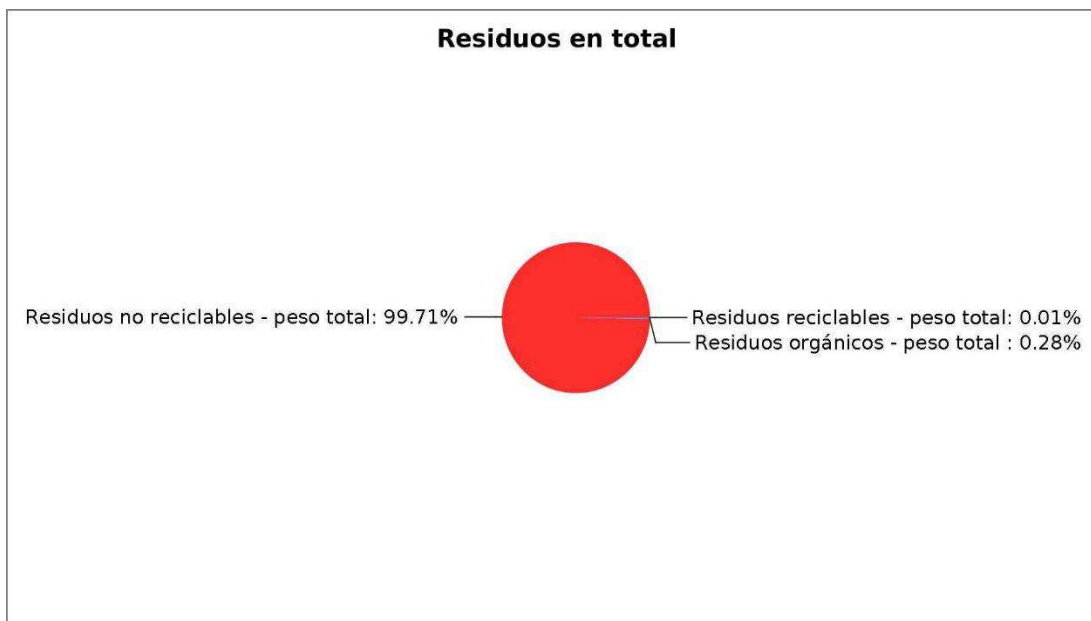
	Unidad	2018
Agua-consumo total	m ³	
Agua-consumo por noche	m ³	

4.5. Residuos sólidos y líquidos

Comente los diferentes tipos de residuos que genera su establecimiento, prácticas implementadas en relación con la gestión, así como las medidas y acciones planificadas en las diferentes áreas operativas del establecimiento. De contar con un sistema de gestión integral de residuos comente sobre el mismo; al mismo tiempo incluya una descripción del sistema de aguas residuales y los resultados alcanzados a través de su implementación.

	Unidad	2018
Residuos en total	kg	
Residuos totales por noche	kg	
Porcentaje de residuos no reciclables	%	
Residuos no reciclables por noche	kg	

Ejemplo:



(Hostería Pantavi, 2015)

4.6. Insumos de limpieza, mantenimiento y sustancias peligrosas

Describa los aspectos más relevantes en relación con el uso, control y monitoreo de insumos para la limpieza y mantenimiento empleados para la operación y prestación de servicios. En el caso de emplear sustancias peligrosas incluya los mecanismos de control para su óptimo uso y respectiva minimización en el corto plazo.

	Unidad	2018
Detergentes sólidos	Kg	
Detergentes sólidos por noche	Kg	
Detergentes líquidos	L	
Sustancias peligrosas	L	
Porcentaje de detergentes biodegradables	%	

4.7. Infraestructura y diseño arquitectónico

Comente el porcentaje de áreas verdes al interior del establecimiento (incluya la descripción de especies endémicas, especies introducidas), así como los aspectos

arquitectónicos considerados (acordes al contexto cultural, materiales de la zona, etc.), calidad del equipamiento, así como las acciones vinculadas al mantenimiento de la infraestructura.

	Unidad	2018
Área total in m ²	m ²	
Área construida en m ²	m ²	
Superficie áreas verdes	m ²	
Porcentaje de la superficie de áreas verdes	%	

4.8. Abastecimiento

Describa qué materiales y servicios son los que emplea en la operación y prestación de servicios (material de oficina, insumos de limpieza, servicios de alimentación, etc.) e indique si estos son de producción amigable con el ambiente, regional, local y en general producidos bajo criterios de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. Describa también si su empresa cuenta con directrices para la adquisición de productos y servicios. Puede anexar parte de esta documentación al informe.

	Unidad	2018
Porcentaje de productos sostenibles	%	
Cuota de alimentos locales y orgánicos	%	
Porcentaje de productos locales y regionales	%	

4.9. Conservación y uso sostenible de la biodiversidad

Describa los mecanismos o actividades que han sido implementadas para promover la conservación y uso sostenible de la biodiversidad por la empresa o con el apoyo de las

partes interesadas. Incluya los esfuerzos llevados a cabo para la conservación de áreas naturales protegidas.

	Unidad	2018
Superficie de importancia biológica que son apoyadas en forma DIRECTA	Ha	
Superficie de importancia biológica que son apoyadas en forma INDIRECTA	Ha	

5. Responsabilidad sociocultural

5.1. Colaboradores

Describa la composición de la plantilla de personal (hombres, mujeres, guías, contratados, temporales, etc.)

5.2. Estructura ocupacional

	Unidad	2018
Número total de colaboradores	Pers	
Número de colaboradores eventuales	Pers	
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	%	
Cuota de colaboradores con discapacidades	%	
Porcentaje de hombres en puestos directivos	%	

5.2. Condiciones laborales

Describa las condiciones laborales refiriéndose a aspectos como: salarios basados en regulaciones oficiales o de acuerdo con el sector, reglamentación de horas adicionales de trabajo, beneficios sociales, relación con la representación de la defensa de los

intereses de los colaboradores (en caso de existir), igualdad de oportunidades de trabajo, calificación y formación, estándares internacionales de trabajo.

	Unidad	2018
Permanencia media de los colaboradores en la empresa	años	

5.4. Capacitación y formación

Describa el plan de capacitación de los colaboradores. Con qué frecuencia son capacitados y en qué temas, incluya documentos que certifiquen los cursos desarrollados como anexos al informe.

	Unidad	2018
Inversiones en capacitación	\$	

5.5. Satisfacción de los colaboradores

Describa como fue llevado a cabo la encuesta a sus colaboradores. Cuántos participaron en la encuesta y las principales conclusiones obtenidas (fortalezas y debilidades). Indique cuál es la tasa de permanencia promedio de sus colaboradores.

	Unidad	2018
Índice de satisfacción de los colaboradores	%	

5.6. Justicia e inclusión

Describa los siguientes aspectos relacionados con igualdad de oportunidades como política empresarial referentes a capacitación, formación y empleo sin distinción de etnia, edad, religión, orientación sexual y discapacidad.

5.7. Derechos humanos y protección del menor

Describa cómo se practica la defensa de los derechos humanos y la protección al menor sobre todo con respecto a la explotación sexual infantil código ESNNA.

5.8. Protección y rescate del patrimonio cultural

Describa los aspectos implementados en cuanto a protección y rescate del patrimonio cultural por la empresa y con el apoyo de los involucrados.

5.9. Respeto a las comunidades y poblaciones locales

Describa las acciones y medidas implementadas para mantener el respeto y una relación de colaboración con las comunidades y poblaciones locales con todas las partes interesadas.

5.10. Impacto en la economía local

Describa de qué forma el hospedaje aporta a la economía local para su desarrollo y crecimiento sostenible.

	Unidad	2018
Cuota de empleados de la o calidad o región	%	
Cuota de proveedores que son de la localidad o región	%	

5.11. Participación de la comunidad

Describa de qué forma participa la comunidad en las actividades turísticas llevadas a cabo por el hospedaje. En el caso de apoyar a proyectos o iniciativas de desarrollo local sostenible haga mención de ellos.

3.4.1.4.Implantación del Sistema

Después de cumplir con los requisitos y elaboración de informes, nuestra empresa obtiene el sello de certificación.

Después de una certificación exitosa, las compañías pueden publicitar públicamente con el sello TourCert y el compromiso de la empresa debe ser comunicado externamente.

3.4.1.5.Mantenimiento y Mejora continua

Las empresas certificadas se comprometen todos los años desde el momento de la certificación, un programa de mejora actualizado a la autoridad de certificación TourCert. El programa de mejora actualizado debe hacer visible el estado de implementación y ordenar nuevas medidas se están extendiendo.

3.5. Porque es importante la adaptación del sistema TourCert en las empresas dedicadas a la Hotelería en Bahía de Caráquez.

El turismo como fenómeno económico y social ha desplazado masas humanas de un lugar a otro; durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento, lo mismo ocurre en Ecuador, que no es ajeno al fenómeno turístico, cifras lo demuestran. “En el 2011, la industria generó un ingreso de 1.2 billones de dólares, registrando un el crecimiento del 5%. En la primera mitad del año 2012 se generó cerca de 460 millones de dólares, lo que demuestra que es un sector en crecimiento”. (MINTUR).

“En 2017 llegaron 1'617.914 turistas, lo que representa un crecimiento del 14% con respecto al 2016.Así lo señala la información proporcionada por la Coordinación General de Estadística e Investigación” (MINTUR), es decir que se registró un crecimiento del 30,3% superior a diciembre de 2016 al recibir a 171.926 personas extranjeros que recorrieron los diversos destinos turísticos del país.

Nuestro lema es Ecuador Potencia Turística, no cabe la duda que una de las formas de impulsar, es contar con una certificación, además contribuimos al turismo sostenible,

queremos estar en las grandes ligas ser fieros competidores, cuando tenemos un producto es necesario evaluarlo, para determinar su finalidad. Bahía de Caráquez como ciudad patrimonial y ecológica debe ser impulsada, para este objetivo su plaza hotelera debe estar a la vanguardia de los mejores estándares internacionales.

En 2016 por primera vez se implementa el sistema TourCert en Ecuador,” talleres donde se analizaron la temática: Introducción al Programa de Certificación Internacional TourCert, desempeño empresarial, manejo de la plataforma TourCert, calidad y servicio al cliente” (MINTUR). Los establecimientos que cuenten con la Certificación Internacional TourCert, contarán con asesoría técnica permanente por parte del MINTUR y serán pioneros en América Latina con esta certificación. Así mismo, podrán acceder a beneficios tributarios, son varios los benéficos de tener este sistema de certificación internacional, además de los beneficios que ofrece el Ministerio de ramo.

3.6. Conclusiones y Recomendaciones

3.6.1. Conclusiones

La aplicación del sistema de gestión TourCert, permite crear un turismo responsable y sostenible para las empresas que acrediten esta norma, permitiendo un mejoramiento continuo con las asesorías que ofrece el programa, combina criterios orientados al proceso y al beneficio, con una gestión y un rendimiento duradero acompañado con un sistema de información.

El programa de mejora ayuda a la empresa porque define objetivos, acciones, prioridades, responsabilidades, plazos. La auditoría interna verifica el cumplimiento de los requisitos y documentos de certificación para el Gestión corporativa el estado actual de desarrollo y las medidas correctivas necesarias.

Finalmente, cabe señalar que implementar este sistema de gestión basado en la calidad de gestión empresarial y ambiental, se pretende que se desarrolle la conciencia turística no solo de los huéspedes sino también del personal, usando políticas que nos beneficien tanto al ambiente como los seres vivos.

3.6.2. Recomendaciones

Recomiendo el uso de este sistema, porque utilizar un sistema tiene sus beneficios, como: la garantía de la calidad de un servicio o producto, adicional que un certificado es una garantía que una empresa cumple con estándares de calidad.

¿Porque TourCert? El sistema respalda a las empresas hacia una mayor responsabilidad empresarial, desde consultoría, seminarios y herramientas de autoevaluación y mantiene un seguimiento sistemático de sus parámetros de calidad.

Otro beneficio, brinda un posicionamiento internacional, porque se adquiere una imagen de prestigio, que influye mucho en el cliente, el público y partes interesadas como inversionistas.

Bibliografía

- Academia. (s.f.). *Academia*. Obtenido de http://www.academia.edu/7709512/UNIVERSO_Y_MUESTRA
- Ambiente.gob.ec. (s.f.). *www.ambiente.gob.ec*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CiKIAZo4NzQJ:www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Biography. (s.f.). *Biography*. Obtenido de Biography: <https://www.biography.com/people/howard-johnson-248767>
- Biography. (s.f.). *Biography*. Obtenido de Biography: <https://www.biography.com/people/j-willard-marriott-9399868>
- Ciudadana, R. (08 de Septiembre de 2017). Proyectos de regeneración en Bahía de Caráquez priorizarán al peatón. *El Telegrafo*.
- CNUMAD. (s.f.). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Obtenido de http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/documents/docs_unced.htm
- Condillac. (1749). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/331756300/Sistema-segun-Autores>
- Cordero, M. B. (2004). *Gestión ambiental: camino al desarrollo sostenible*.
- Denton, D. K. (1991). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.
- Editorial Vértice. (2008). *Calidad en el servicio a los clientes*. Vértice.
- El diario. (s.f.). *El diario*. Obtenido de El diario: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/435549-bahia-de-caraquez-y-su-reactivacion/>
- El País. (s.f.). *El País*. Obtenido de El País: https://elpais.com/diario/2005/05/22/negocio/1116767011_850215.html
- Erik V. Myhrberg, B. L. (2017). *A Practical Field Guide for ISO 14001:2015*. ASQ Quality Press.
- eV. (s.f.). *Bundesverband Die Verbraucher Initiative*. Obtenido de <http://verbraucher.org/>
- FAO. (s.f.). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s03.htm>
- Foster, D. (1994). *Introducción a la industria de la hospitalidad*. McGraw-Hill Interamericana.
- frankfob. (s.f.). *IMDb*. Obtenido de IMDb: <http://www.imdb.com/name/nm1402371/bio>
- Huellas, D. (s.f.). *huellascontemporaneas*. Obtenido de huellascontemporaneas.blogspot.com/2012/05/marriott-hotels-una-historia-de.html

- ICB Editores. (2017). *Gestión y Evaluación Medioambiental (Iso 14001:2015)*. ICB Editores.
- IEC. (1906). *International Electrotechnical Commission*. Obtenido de International Electrotechnical Commission: <http://www.iec.ch/>
- Independent. (14 de febrero de 2003). *Independent*. Obtenido de Independent: <http://www.independent.co.uk/news/obituaries/kemmons-wilson-36262.html>
- ISA. (1926). *International Federation of National Standardizing Associations*. Obtenido de International Federation of National Standardizing Associations: <https://uia.org/s/or/en/1100043123>
- ISO. (1946). Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- ISO. (1996). Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/008/y5136s/y5136s07.htm>
- ISO. (s.f.). *International Organization for Standardization*. Obtenido de International Organization for Standardization: <https://www.isotools.org/normas/>
- Isotools. (s.f.). *Isotools*. Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001>
- James Arthur Finch Stoner, . E. (1996). *Administración sexta edición*.
- José Alberto Yuni, C. A. (2006). *Técnicas Para Investigar 1*. Editorial Brujas.
- Jrank, E. (1913). *Encyclopedia Jrank*. Obtenido de Encyclopedia Jrank: <http://encyclopedia.jrank.org/articles/pages/6399/Wilson-Charles-Kemmons.html>
- Jumbo, B. (17 de Mayo de 2017). Que no 'muera' Bahía de Caráquez. *EL Comercio*, pág. 30.
- Kant, I. (852). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/331756300/Sistema-segun-Autores>
- Kaufman, C. S. (1958). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/331756300/Sistema-segun-Autores>
- kemmons Wilson companies. (s.f.). *kemmons Wilson companies*. Obtenido de kemmons Wilson companies: <http://kwilson.com/our-story/holiday-inns/>
- Lee J. Krajewski, L. P. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. Pearson Educación.
- Liu, P. (2004). *Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de alimentos*.
- Loren B. Belker, . S. (2007). *Gerente por primera vez*. New York: Grupo Nelson.
- Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*.
- Martí, M. A. (2007). *Principios de Ecotoxicología*. Editorial Tebar.
- Michael A. Hitt, . I. (2006). *Administración* . México: Pearson Educación .

- MINTUR. (s.f.). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-muestra-un-crecimiento-del-15-en-la-industria-del-turismo/>
- MINTUR. (s.f.). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>
- MINTUR. (s.f.). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-impulsa-el-programa-de-certificacion-internacional-tourcert/>
- Mintur. (26 de junio de 2017). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/mintur-y-tourcert-definen-y-priorizan-productos-para-certificacion-internacional-del-destino-cuenca/>
- MINTUR. (s.f.). *Ministerio del Poder Popular para el Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/>
- NASA. (2018). *Global Climate Change vital sings of the planet*. Obtenido de Global Climate Change vital sings of the planet: <https://climate.nasa.gov/causes/>
- NASA. (2018). *Global Climate Change vital sings of the planet*. Obtenido de Global Climate Change vital sings of the planet: <https://climate.nasa.gov/evidence/>
- OIT. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- OMT. (s.f.). Obtenido de <http://www2.unwto.org/es>
- OMT. (s.f.). Obtenido de <http://www2.unwto.org/es>
- Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
- Pascal, C. D. (2004). Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de cultivos comerciales. En *Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de cultivos comerciales* (pág. 112). Roma.
- Pérez, Dr. Raúl Martínez. (s.f.). *Manual de Metodología de Investigaciones*. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zSOd7h8QkmUJ:www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_deinvestigaciones._1.pdf+&cd=14&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- RAE. (2018). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=H4V2Z24>
- RAE. (08 de Enero de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s>
- RAE. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=J8rFRwL>
- Robbins, S. P. (2005). *Administración Octava edición* . Pearson Educación, México 2005.
- Salvador Anton Clavé, . G. (2007). *A propósito del turismo: La construcción social del espacio turístico*.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de Empresas* .

- Sánchez, M. T. (2004). *El establecimiento hotelero*. Ideaspropias.
- Sotomayor, M. H. (2015). *Gestión y Marketing de servicios Turísticos y Hoteleros*. Bogotá: Ecoe ediciones .
- Suárez, F. G. (2016). *Historia general de la República del Ecuador*. Biblioteca Cervantes Virtual.
- Sucre, G. (s.f.). *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre*. Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre: <http://www.sucre.gob.ec/turismo/ciudad-patrimonial>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. . Editorial Limusa S.A. México.
- Tellería, J. L. (2005). *El impacto del hombre sobre el planeta*. Editorial Complutense.
- The Milwaukee Journal. (s.f.). Obtenido de <https://news.google.com/newspapers?id=9MgdAAAIBAJ&sjid=nygEAAAIBAJ&pg=7165,136030&dq=howard+johnson+dies&hl=en>
- TourCert. (s.f.). *TourCert*. Obtenido de TourCert: <https://www.tourcert.org/>
- TourCert, C. (2017). TOURCERT COMMITTED TO RESPONSIBLE TOURISM. *TOURCERT*, 44.
- TSHA. (s.f.). *TSHA*. Obtenido de TSHA: <https://tshaonline.org/handbook/online/articles/fhi39>
- UNEP. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente*. Obtenido de <http://www.pnuma.org/>
- United States Environmental Protection Agency. (s.f.). *United States Environmental Protection Agency*. Obtenido de United States Environmental Protection Agency: <https://www.epa.gov/ems>
- UNSCC. (1944). *Science*. Obtenido de Science: <http://science.sciencemag.org/content/100/2600/379.2>
- Velasco, J. d. (1980). *Historia del Ecuador*.
- Veritas, B. (2008). *Manual para la formación en medio ambiente*. Lex Nova.
- Víctor Burckhardt Leiva, V. G. (2016). ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE UNA GUÍA DE IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015. *3Ciencias*.
- Web archive. (2016). *Web archive*. Obtenido de Web archive: <https://web.archive.org/web/20130424003046/http://www.societyofentrepreneurs.com/johnson.asp>
- Whitelaw, K. (2012). *ISO 14001 Environmental Systems Handbook*. ELSEVIER.
- Wikipedia. (Julio de 2009). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Kemmons_Wilson

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:
https://en.wikipedia.org/wiki/Environmental_resource_management

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:
https://en.wikipedia.org/wiki/Howard_Deering_Johnson

ZENAT. (s.f.). *Zentrum fur Nachhaltigen Tourismus*. Obtenido de <http://www.zenat-tourismus.de/>

Anexos

Anexo1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y GASTRONÓMICAS

La presente encuesta tiene como finalidad investigar sobre el sistema TouCert, aplicado a establecimientos turísticos de la ciudad de Bahía de Caráquez.

1. ¿Su establecimiento cuenta con una certificación turística?

- SI
- NO

ESPECIFIQUE

CUÁL.....
.....

2. ¿Conoce usted que es una certificación turística?

- SI
- NO

3. ¿Considera que es importante obtener una Certificación Turística hotelera?

- SI
- NO

¿PORQUE?.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Sabía usted que el certificado de calidad turística brinda promoción y reconocimiento a nivel nacional e internacional?

- SI

NO

¿PORQUE?.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Consideraría usted importante contar con una certificación turística dentro de su establecimiento hotelero?

SI

NO

¿PORQUE?.....
.....
.....
.....

6. ¿Conoce usted sobre la certificación alemana TourCert?

SI

NO

7. Considera usted que las certificaciones comprometen a los establecimientos turísticos a cumplir con los estándares de calidad sobre: gestión ambiental (calidad de agua, manejo de residuos, otros) y responsabilidad social empresarial.

SI

NO

¿PORQUE?.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Cree usted que la certificación alemana (TourCert) podría ser una herramienta útil para promover el turismo sostenible dentro de los establecimientos turísticos en la ciudad de Bahía de Caráquez?

- SI
- NO

¿PORQUE?.....
.....
.....
.....
.....

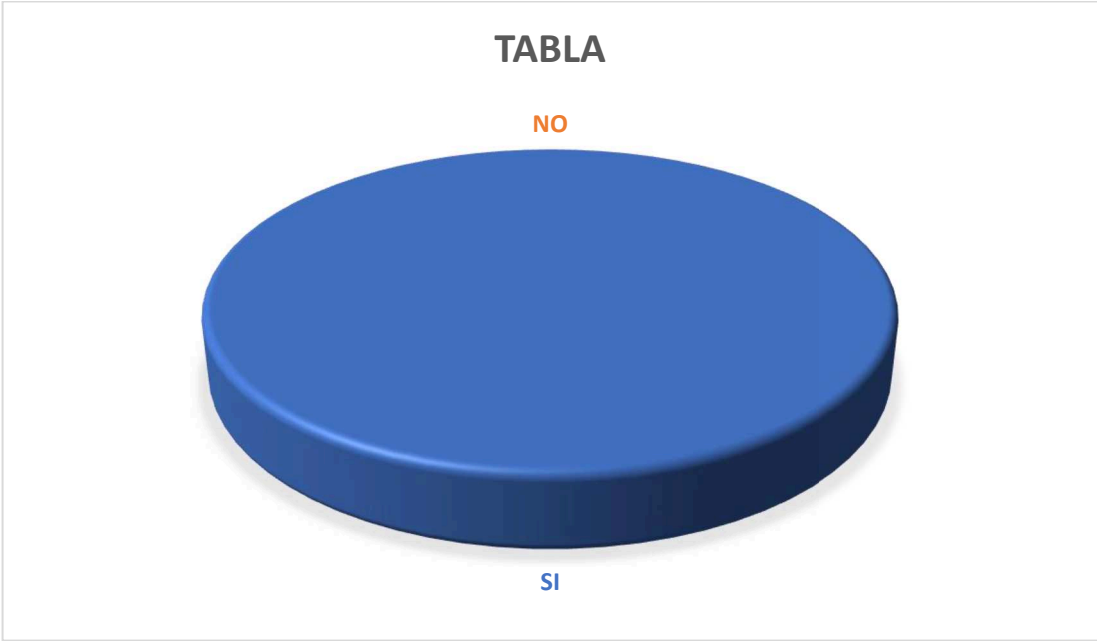
9. ¿Le gustaría acreditar a certificaciones turísticas que le permitan mejorar su establecimiento?

- SI
- NO

Anexo 2. Cuadros para las Encuestas aplicadas a los establecimientos Hoteleros de Bahía de Caráquez.

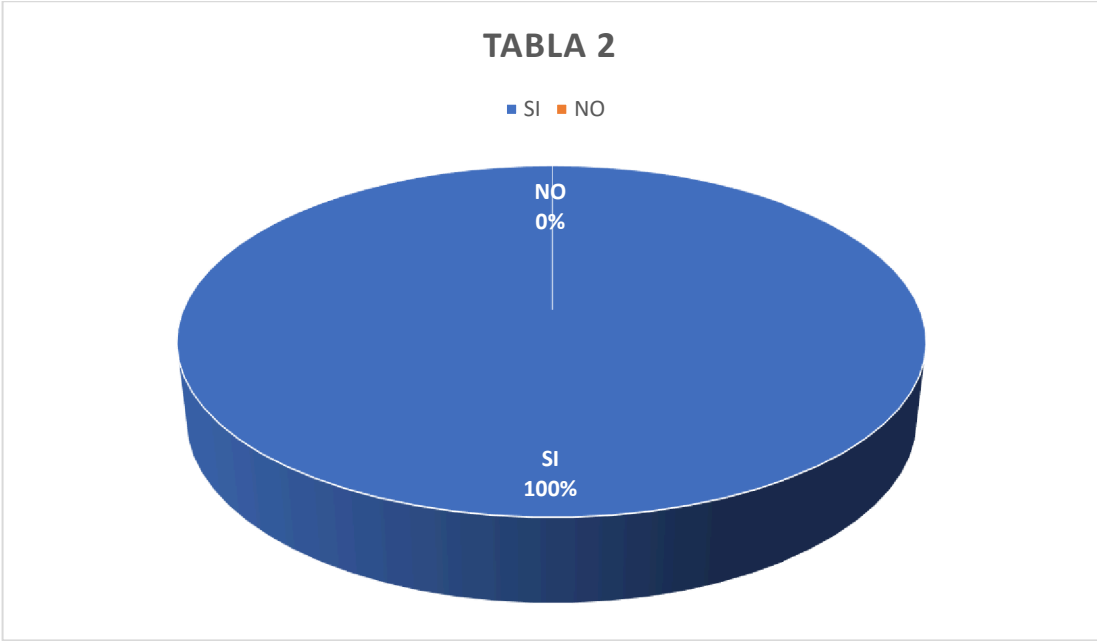
Pregunta 1.

¿Su establecimiento cuenta con una certificación turística?



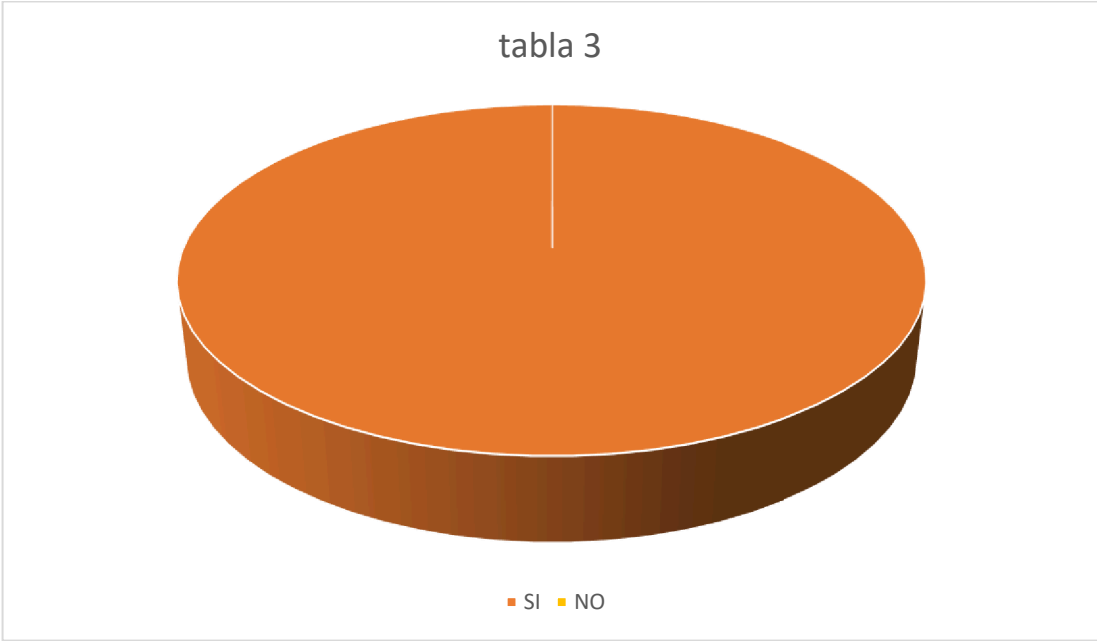
Pregunta 2.

¿Conoce usted que es una certificación turística?



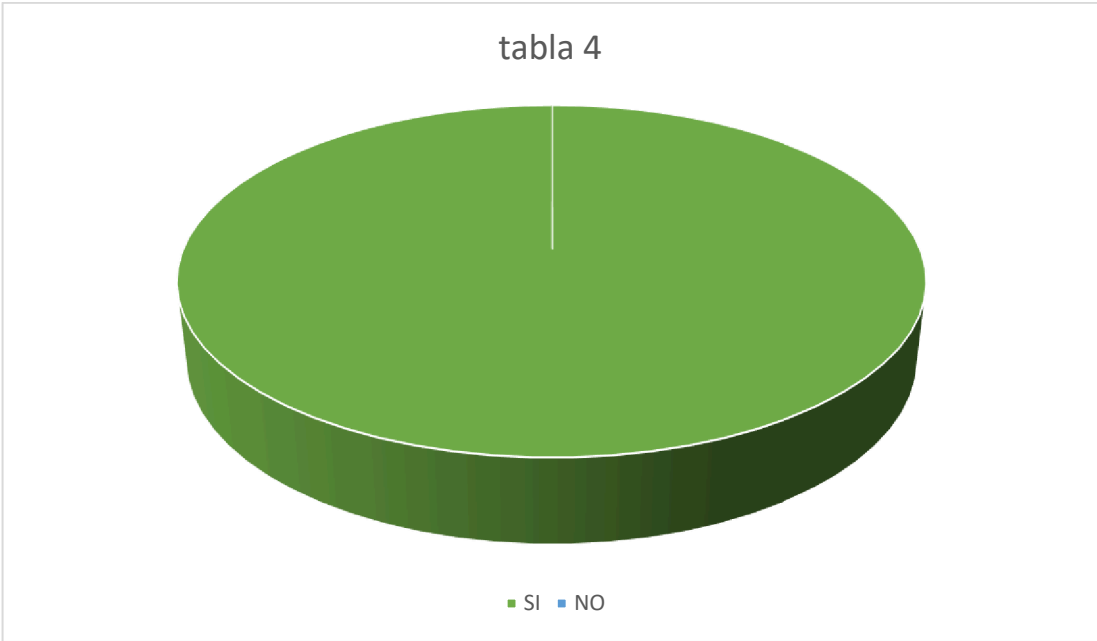
Pregunta 3.

¿Considera que es importante obtener una Certificación Turística hotelera?



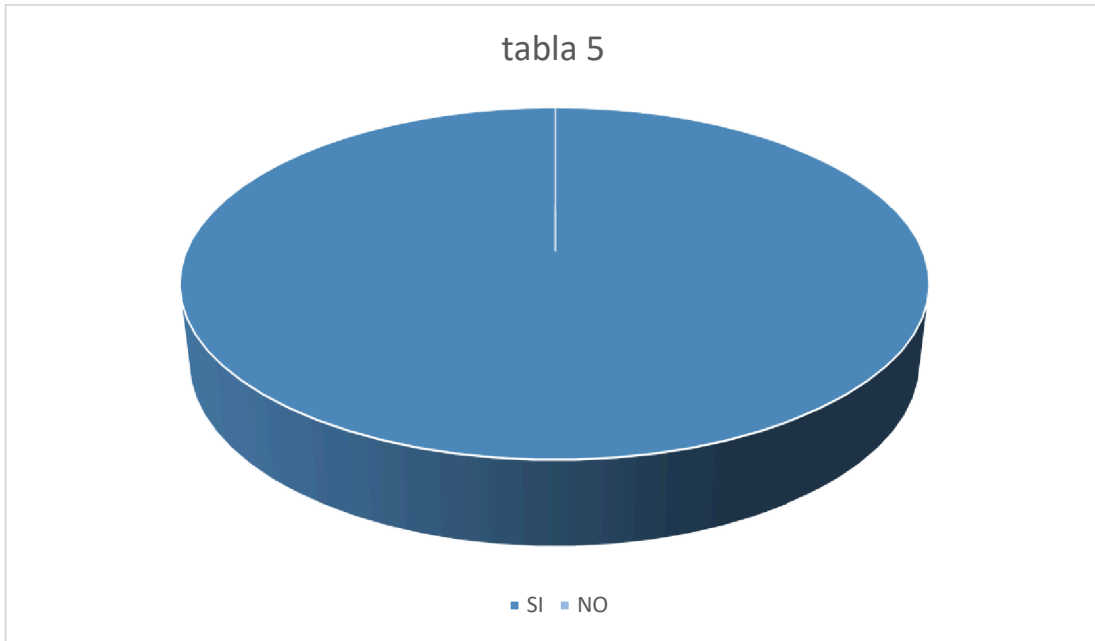
Pregunta 4.

¿Sabía usted que el certificado de calidad turística brinda promoción y reconocimiento a nivel nacional e internacional?



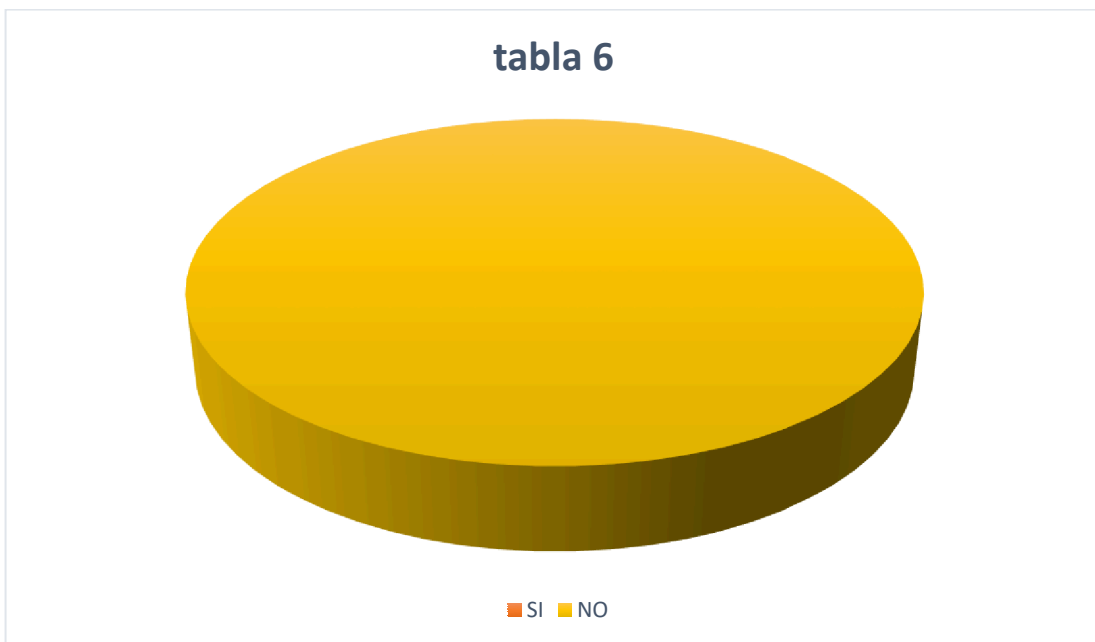
Pregunta 5.

¿Consideraría usted importante contar con una certificación turística dentro de su establecimiento hotelero?



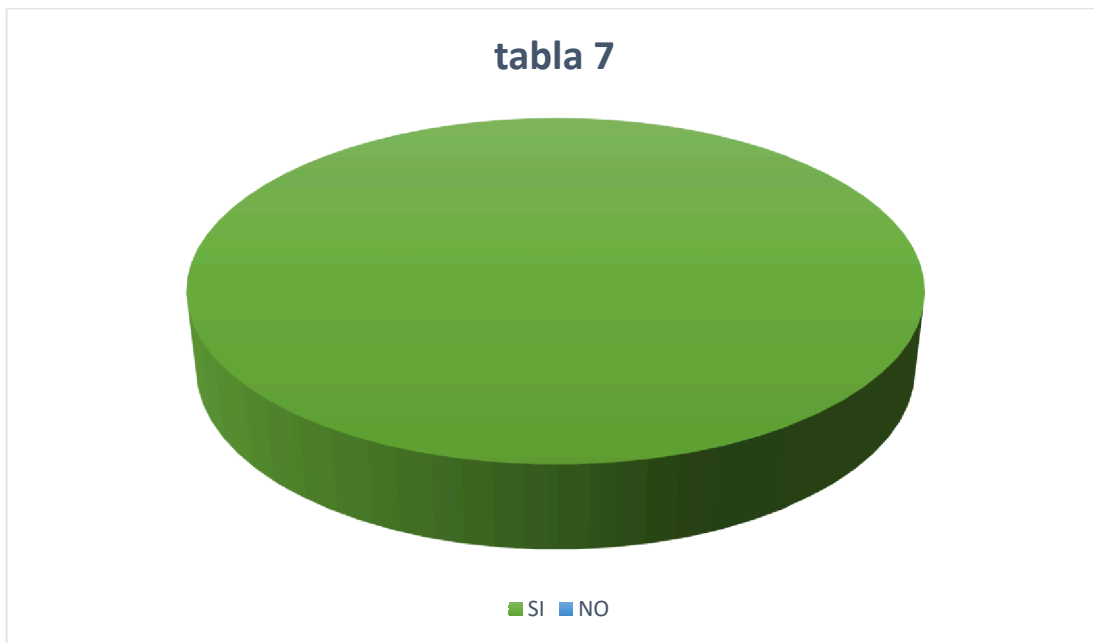
Pregunta 6.

¿Conoce usted sobre la certificación alemana TourCert?



Pregunta 7.

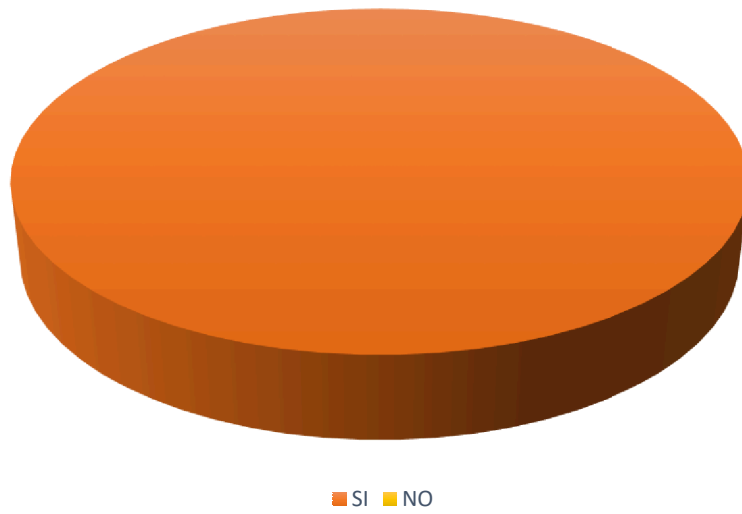
Considera usted que las certificaciones comprometen a los establecimientos turísticos a cumplir con los estándares de calidad sobre: gestión ambiental (calidad de agua, manejo de residuos, otros) y responsabilidad social empresarial.



Pregunta 8.

¿Cree usted que la certificación alemana (TourCert) podría ser una herramienta útil para promover el turismo sostenible dentro de los establecimientos turísticos en la ciudad de Bahía de Caráquez?

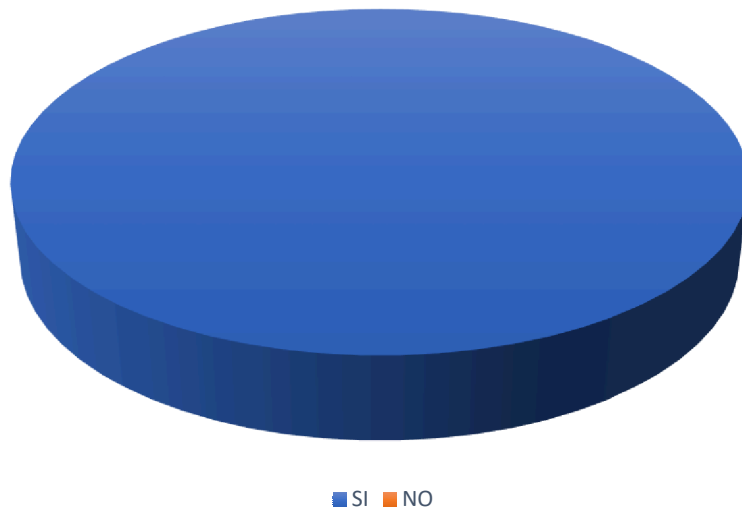
tabla 8



Pregunta 9.

¿Le gustaría acreditar a certificaciones turísticas que le permitan mejorar su establecimiento?

tabla 9



Anexo 3. Fotos de las encuestas realizada en Bahía de Caráquez



