



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

Análisis comparativo de las certificaciones ambientales entre hoteles de una cadena hotelera.

Línea de la investigación

Turismo, Hospitalidad y Patrimonio

Modalidad de Titulación

Estudio de Caso – Examen Complexivo

Nombre de la Carrera y Título Por Obtener

Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería

Nombre del Autor

Ivanna Natasha Tello Alvarado

Nombre del Tutor

Alexandra Elizabeth Pérez Rivera

Samborondón, 2023

DEDICATORIA

A mi mamá por apoyarme en todo momento y ser pilar fundamental en mi preparación como persona y profesional, a mi papá por ayudarme en la medida de lo posible, a mis hermanos y mi sobrina Sara. A mi familia más cercana por ser uno de los motivos que me permitieron seguir adelante en mis estudios y con los que he aprendido a sobrellevar cada aspecto de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de la vida, a mis padres por sus constantes esfuerzos y por acompañarme en el proceso, a mis mejores amistades quienes estuvieron siempre presentes, dándome ánimos y solidarizándose conmigo, a mis profesores quienes me inculcaron sus mejores saberes, a mis compañeras de trabajo por ser permisibles y a los profesionales de los hoteles que se prestaron para llevar a cabo este proyecto.

A todos ustedes, muchas gracias.

Certificado de Revisión Final



**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO PARA LA
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Samborondón, 28 de Julio. de 2023

Magíster

Sofia Pacherras Nolivos

Coordinadora Académica

Facultad de Estudios Globales y Hospitalidad.

Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de integración curricular TITULADO: **Análisis comparativo de las certificaciones ambientales entre hoteles de una cadena hotelera.** según su modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO**; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, Por lo que se autoriza al estudiante: **Tello Alvarado Ivanna Natasha**, para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,

Firma 1

Mgtr. Kerly Avecillas Uquillas
Tutor(a) metodológico

Firma 2

Mgtr. Alexandra Perez
Tutor(a) de la ciencia

ATENTAMENTE,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Kerly Avecillas Uquillas". The signature is stylized and includes a circular flourish.

Firma 1
Mgtr. Kerly Avecillas Uquillas
Tutor(a) metodológico

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Alexandra Pérez Rivera". The signature is stylized and includes a circular flourish.

Firma 2
Mgtr. Alexandra Pérez Rivera
Tutor(a) de la ciencia

Resumen

La gestión ambiental a través de los últimos años ha llamado la atención del sector turístico, es por ese motivo que, se han elaborado y creado variedad de normas y certificaciones ambientales para que puedan ser empleadas por cada miembro de la cadena de valor turística. En el caso de la hotelería es significativo la implementación de alguna puesto que puede generar grandes ventajas y beneficios.

El presente trabajo de investigación pretende demostrar un análisis de las certificaciones ambientales obtenidas por hoteles de la cadena Oro Verde Hotels, en que se busca identificar las principales certificaciones, más reconocidas nacional e internacionalmente, comprender la importancia de su aplicación y distinguir los beneficios que otorgan las certificaciones ambientales a los hoteles y conocer si los criterios de evaluación influyen en la toma de decisiones estratégicas de los propietarios, accionistas y gerentes.

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo puesto que no se toman datos estadísticos, está centrado en el tipo de investigación descriptiva, en la misma se empleará herramientas de investigación como las entrevistas en el que se emplea un método empírico para la observación y levantamiento de información. Para el desarrollo del estudio se tomó en cuenta a dos hoteles de la cadena, y aunque parezca pequeña son los únicos establecimientos que cuentan con certificados ambientales. En la revisión de literatura se pudo encontrar los criterios de evaluación de la Norma Smart Voyager y la Green Globe, mientras que la ISO:14001 por derechos de autor y limitación de información se imposibilitó una revisión exhaustiva de la misma.

Palabras Clave: certificación ambiental, hoteles, criterios, beneficios.

Abstract

Environmental management has drawn the attention of the tourism sector over the past years, leading to the development of various environmental standards and certifications for adoption across the tourism value chain. In the case of the hospitality industry, the implementation of such certifications is particularly significant, as it can yield substantial advantages and benefits.

This research work aims to provide an analysis of the environmental certifications obtained by hotels within the Oro Verde Hotels chain. The study seeks to identify the most recognized national and international certifications, understand the importance of their implementation, and highlight the benefits these environmental certifications bring to hotels. Additionally, the research aims to explore whether the evaluation criteria influence the strategic decision-making of owners, shareholders, and managers.

The research adopts a qualitative approach, focusing on descriptive investigation rather than statistical data. It employs empirical methods, particularly interviews, to observe and gather information. The study encompasses two hotels within the chain, which, despite their limited number, are the only establishments with environmental certifications. During the literature review, evaluation criteria were found for the Smart Voyager and Green Globe standards, while an exhaustive review of the ISO:14001 standard was hindered due to copyright restrictions and limited information accessibility.

Keywords: environmental certification, hotels, criteria, benefits.

INDICE	
DEDICATORIA	0
AGRADECIMIENTOS	0
Certificado de Revisión Final	0
Resumen	0
Abstract	0
INTRODUCCIÓN	1
PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LITERATURA	5
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	6
1. Certificación y Acreditación.....	6
1.1. Definición y concepto	6
1.2. Importancia	7
1.3. Tipos de certificación	8
2. Organismos nacionales e internacionales y las certificaciones ambientales.....	11
3. Certificaciones ambientales y la hotelería	14
3.1. Concepto.....	14
3.2. Los hoteles y sus iniciativas por certificaciones ambientales.....	14
3.3. Beneficios de las certificaciones ambientales.....	16
3.4. Contextualización. Estudios de Caso.....	17
4. Cadena Hotelera Oro Verde en Ecuador.....	18
5. Parámetros y lineamientos de las certificaciones ambientales en el sector hotelero	20
SEGUNDA PARTE: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	24
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS	34
CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	49

INTRODUCCIÓN

El desarrollo turístico sostenible en los últimos años ha pasado de ser una tendencia a una necesidad, ahora bien, dicha necesidad responde a diversas motivaciones por las cuales muchas empresas de servicios como las de alojamiento desean obtener alguna certificación. Optar por programas de certificación exclusivos en ámbito de ambiente o sostenibilidad para establecimientos de hospedaje permite la diferenciación en tema de gestión de calidad en todos los niveles tanto gerencial, operativo como administrativo, entonces, se desempeña como una estrategia de mercadeo y otorga muchos otros beneficios diferentes.

La obtención de una certificación de calidad se ha convertido en un tema de interés para muchas empresas y resulta interesante que los establecimientos turísticos no son la excepción. En el sector turístico, tanto hoteles como agencias e inclusive restaurantes pueden encontrar varios tipos de certificaciones y sellos de calidad relacionados con el ámbito de servicio y de sostenibilidad, sin embargo, deben cumplir con estándares o criterios para lograr conseguir alguna, esto produce que muchas otras empresas se puedan ver excluidas y además se extienda una brecha de diferenciación en cuanto al manejo, gestión y control de sus actividades lo que puede generar dificultad al encaminarse hacia el desarrollo sostenible.

Como el sector hotelero mantiene una relación directa con el turismo es fundamental que su participación pueda cumplir con los lineamientos de los pilares de la sostenibilidad. De cierto modo, para poder hablar en términos de sostenibilidad una empresa debe estar enfocada en el aspecto medioambiental, social y económico. A través de su norma de certificación, TourCert (2017) explica que para cumplir la condición de un sistema efectivo y real de sostenibilidad se necesita la participación activa de todos los empleados y stakeholders más destacados del sector (hoteles, operadores, clientes, socios, colaboradores, guías turísticos). De tal manera, en el sector hotelero cada establecimiento debe cumplir con requisitos impuestos dentro de un grupo de criterios específicos lo que conllevará a convertir sus actividades empresariales en sostenibles y dentro de este proceso de calidad turística se marca el inicio de un cambio consciente y responsable.

Las certificaciones de calidad en el ámbito de sostenibilidad para hoteles pueden otorgar muchos beneficios, además, existe la creencia de que se las utiliza como una herramienta para lograr simplemente reconocimiento. Según Portilla (2017) desde el punto de vista del consumidor de certificaciones turísticas sostenibles, los hoteles conciben su utilidad como una forma de demostrar sus eficientes planes de prácticas ambientales; los turistas y proveedores en cambio son más incrédulos y consideran que al optar por tales establecimientos los costos por los productos y servicios son mucho más elevados a comparación de otros. Continuando y en base al contexto, las certificaciones son instauradas como herramientas cuyo fin es elevar la competitividad “verde” en el mercado, así también, ayudan a posicionar sus productos y servicios como un referente de calidad (Nogueira Berrocal, 2010).

Por otra parte, varios autores sugieren que hay muchos más turistas que han priorizado la conciencia ambiental y sus requerimientos no se satisfacen con medidas ecológicas convencionales, aunque este sistema parezca reinventarse no asegura que los mismos turistas estén dispuestos a pagar más por los recursos que un hotel invierta por asegurar la sostenibilidad dentro de sus actividades (Gavilanes et al., 2019).

Dentro del ámbito de certificaciones de turismo sostenible las certificaciones ambientales están inmersas, también dentro del mismo eje existen certificaciones dirigidas a lineamientos específicos como gestión de recursos, cambio climático, sector forestal e incluso gestión energética y huella de carbono. Las certificaciones ambientales por su parte, fueron establecidas con el fin de ayudar a empresas de cualquier sector sin distinguir el objetivo de sus actividades para que puedan gestionar el impacto de sus operaciones, implementar estrategias para el correcto manejo de recursos, cumplir con los lineamientos legales ambientales y gestionar los impactos causados mediante procesos de producción más limpios (González Ordóñez, 2018).

Como es de conocimiento, algunos establecimientos de alojamiento en el Ecuador cuentan con sellos y certificaciones centrados en gestión ambiental, tanto a nivel nacional como internacional. De tal modo, resaltan varios beneficios como grandes reconocimientos, posicionamiento y excelencia en el servicio. Sin embargo, el

obtener una certificación implica mantener un proceso de mejora constante en todas las áreas del hotel para demostrar que se cumplen con los objetivos en razón de sostenibilidad. He aquí una razón para destacar la importancia de los criterios e indicadores de las certificaciones que facilitan la evaluación de un modelo sostenible, esta evaluación se toma en cuenta al momento de realizar auditorías, lo que a su vez permitirá al hotel obtener alguna certificación, razón que se ha vuelto necesaria y no una simple tendencia convencional.

Previo a la obtención de una certificación cada hotel interesado debe cumplir con una serie de requisitos fundamentados o normalizados. Aun así, existen varias certificaciones ambientales y cada hotel implementa diversidad de planes y acciones para cumplir los criterios o principios que demandan, tal como se había indicado anteriormente. Dentro de la cadena 'Oro Verde Hotels' dos de sus establecimientos (Hotel Oro Verde Guayaquil y Hotel del Parque) han podido implementar certificaciones ambientales. Se trata de dos certificaciones diferentes otorgadas así mismo por organismos distintos. Ante esto, ¿cuáles son los criterios de selección para obtener una certificación ambiental dentro de una cadena hotelera? Se espera que al conocer las certificaciones con enfoque ambiental junto con sus indicadores de evaluación permita comprender por qué razones los administradores de los establecimientos hoteleros, a pesar de pertenecer a la misma cadena, contar con los mismos lineamientos de servicios, áreas similares y calificarse con la misma categoría (5 estrellas), deciden implementar alguna certificación y reconocer si tales criterios influyen completamente en la toma de decisiones estratégicas en bienestar de la empresa.

Comprender la dirección de el presente trabajo de investigación es primordial, por ello es necesario mencionar los objetivos trazados:

Objetivo general:

- Analizar las certificaciones ambientales obtenidas por la cadena hotelera Oro Verde identificando los criterios de evaluación para la toma de decisiones estratégicas.

Objetivos específicos:

- Identificar las principales certificaciones ambientales y los parámetros de evaluación comprobando la importancia de su aplicación en el sector hotelero.
- Distinguir la percepción de los beneficios de aplicar certificaciones ambientales por parte de la gerencia en cada establecimiento de la cadena hotelera Oro Verde.
- Comparar los certificados ambientales y sus criterios de evaluación en los hoteles permitiendo reconocer su importancia en la toma de decisiones.

PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LITERATURA

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Certificación y Acreditación

1.1. Definición y concepto

La certificación se presenta cuando una entidad u organismo garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio cumple con estándares, requisitos y parámetros predeterminados dentro de un sistema avalado a nivel nacional o internacional. Se asegura a la empresa a través de un gran nivel de confianza y credibilidad que su producto o servicio está conforme a una norma o documento establecido (Pons & Sivardièrre, 2002).

Por otra parte, la acreditación es una herramienta empleada a nivel internacional mediante la cual se considera a un organismo de certificación apto para emitir certificados en varios sistemas de gestión. Acreditación es el reconocimiento que se otorga a un organismo de evaluación cuya razón de actuar consiste en la imparcialidad y calidad presentando conformidad en los servicios que ofrece, este proceso es posible debido a la intervención de una tercera parte y en la que se encuentran involucrados los grupos de interés, el mercado o público respecto a un estado de normalización (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2021).

Ante lo mencionado, se puede asegurar también que la certificación se relaciona con la calidad cuando al cumplirse con las especificaciones necesarias satisface a las empresas, la administración y los consumidores (Asociación de Investigación Técnica de las Industrias de la madera, 2014). Además, para que una certificación se lleve a cabo se necesita de la intervención de tres importantes partes: el organismo normalizador, el organismo acreditador y la entidad certificada (Miranda González et al., 2004). Se trata de un extenso campo en el que se ven involucrados varios actores que si bien están interesados en obtener una certificación deben trabajar en conjunto para la obtención de la misma.

Adicionalmente cabe detallar a la normalización como referencia a la actividad mediante la cual se elaboran, aplican y mejoran normas en un campo específico donde se prioriza la utilización de un lenguaje común, en el que todos se puedan comprender. El fin de este proceso de normalización es beneficiar especialmente a los consumidores; la normalización se encarga de la regularización de las actividades de empresas pertenecientes al sector público y privado abarcando varios ámbitos, desde el industrial, laboral, comercial hasta el de seguridad, alimentación, salud y medio ambiente (Arcos, 2015).

1.2. Importancia

Para algunas empresas, las certificaciones pueden ser sinónimo de un valor añadido, resulta un medio práctico para generar altos niveles de diferenciación y competitividad a nivel empresarial, así también permite a la empresa u organización demostrar su capacidad para ofrecer servicios y productos de los que se espera puedan satisfacer las necesidades de los clientes y constantemente alcanzar las expectativas del mismo. Para Peñaloza (2019) existen algunos beneficios al obtener una certificación, entre estos: generar credibilidad y reconocimiento a nivel internacional, mejorar constante en productos y servicios, enriquecer la cultura organizacional entre los colaboradores de la empresa, así como, posicionar a la empresa en el mercado además de generar nuevas oportunidades en el entorno de negocios.

En algunos sectores e industrias, las certificaciones han ido tomando un papel realmente importante en el desarrollo de las empresas, centrando el tema de investigación del presente proyecto, se puede mencionar que en el sector de turismo y hotelería la presencia de un certificado o sello en cualquier ámbito como por ejemplo de calidad, eficiencia energética, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial y demás han podido demostrar que contribuyen en muchos aspectos a la organización. Aunque certificarse comprenda un proceso voluntario, la empresa que aplique por alguna debe conocer que le beneficiará en gran medida, pero a largo plazo.

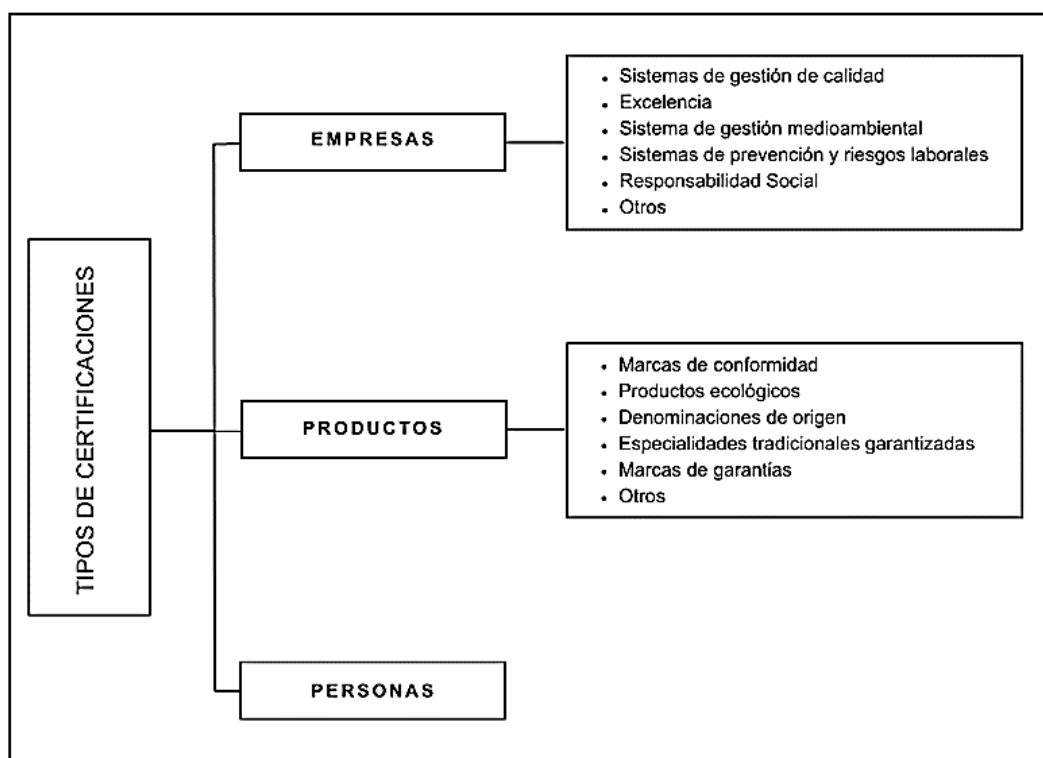
1.3. Tipos de certificación

Existen diversidad de certificaciones en el mundo y en la actualidad muchas se han ido reinventando, desde programas gratuitos en línea, cursos y capacitaciones cuya función reside en prestarse como medios que permitan obtener un certificado de cualquier índole; así mismo, hay certificaciones más formales que conllevan la organización, planificación, reestructuración de una empresa.

Las certificaciones se pueden clasificar en función de varios criterios, entre los principales se pueden mencionar a las certificaciones de organizaciones o empresas, las certificaciones de productos y las certificaciones de personas (Miranda González et al., 2004), estas tres tipologías mencionadas están enmarcadas en función de la naturaleza de la entidad certificada (Figura 1).

Figura 1.

Clasificación de las certificaciones según naturaleza de entidad encargada



Fuente: Elaboración propia

Al clasificar a las certificaciones según la organización se puede diferenciar a los sistemas de gestión de calidad, los sistemas de gestión medioambiental y los sistemas de salud y seguridad laboral, estas en conjunto son las principales empleadas por las empresas. Continuando con la clasificación por productos se puede mencionar fundamentalmente a las certificaciones por denominación de origen (DO) cuyo objetivo es identificar a un producto originario de un territorio en el que intervienen una serie de condiciones y procesos en su elaboración (Ministerio de Producción, 2023); y las certificaciones de especialidades tradicionales garantizadas (ETG) buscan demostrar distinción de un producto agrícola o alimenticio a comparación de otros dentro de tal grupo, otorgando exclusividad y valor añadido (Molina, 2021).

Por último, están las certificaciones para personas, tales consisten en proporcionar un alto nivel de confianza y credibilidad en sus capacidades, conocimientos, habilidades y experiencia permitiéndoles demostrar sus niveles de competencia personales al momento de realizar determinadas actividades y cumplir eficazmente con las mismas (Universidad de Extremadura, 2017).

Ahora bien, conociendo los tipos de certificaciones de forma general resulta importante abordar las certificaciones de sistemas de gestión de la calidad y las certificaciones de sistemas de gestión medioambiental. Dentro de las certificaciones de gestión de la calidad se encuentra el principal organismo normalizador, "ISO".

La mencionada organización ha creado varios certificados que se han visto normalizados a través de su autoría, las empresas por lo general suelen enfocarse en la certificación ISO 5001, sobre el sistema de gestión energética; la certificación ISO 9001 la cual aborda el sistema de gestión de calidad aplicada a diversidad de empresas y la certificación ISO 14001 que hace referencia al sistema de gestión ambiental.

Las certificaciones de sistemas de gestión medioambiental como la ISO 14001 ayuda a las organizaciones a mejorar su desempeño ambiental a través del uso eficiente de los recursos, permitiéndoles obtener una ventaja competitiva y generar confianza a las partes interesadas. Esta norma puede ser aplicada por todo tipo de empresa sin discriminar su tamaño o fines de lucro, está enfocada en mejorar los procesos de planificación estratégica, generar mayor aporte en el liderazgo y dirección de la empresa, así como apostar por iniciativas proactivas que impulsen el rendimiento ambiental dentro de la misma (ISO, 2015).

De tal modo, existen variedad de certificados ambientales internacionales que las organizaciones o empresas pertenecientes al sector turístico pueden adquirir (Tabla 1), son certificaciones reconocidas que han surgido para responder a las necesidades ambientales, así como, a las empresariales.

Tabla 1.

Certificaciones ambientales internacionales para el sector turístico

Certificación	Descripción	Sector de aplicación
Earth check	Líder mundial, asesor y certificador científico en sostenibilidad (Earth Check, n.d.)	Empresas y destinos turísticos
Biosphere	Enfocado en mejoras continuas con modelos sostenibles y ODS (Biosphere, n.d.)	Empresas y destinos turísticos
Green Globe	Énfasis en operación y gestión sostenible a nivel mundial (Green Globe, n.d.)	Empresas y destinos turísticos
Smart Voyager	Modelo real y práctico enfocado al desarrollo sostenible (Villalba, 2013)	Empresas turísticas y aerolíneas
Tour Cert	Respaldo a empresas turísticas involucrando los pilares de sostenibilidad (TourCert, 2017)	Empresas del sector turístico

Fuente: Elaboración propia

2. Organismos nacionales e internacionales y las certificaciones ambientales

Uno de los organismos reconocidos a nivel nacional en el Ecuador es el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) entidad de carácter público creado en 1970, mediante Decreto Supremo No. 357. El INEN como organismo técnico, tecnológico y científico cumple con crear, adoptar y adaptar normativas, emitir reglamentaciones técnicas, regular procesos de elaboración de la conformidad y metrología para en conjunto establecer criterios de calidad y generar credibilidad en el sistema productivo con el fin de velar por la protección de la seguridad y salud de los consumidores y del medio ambiente, es decir, garantiza la producción con altos estándares de calidad de los productos (Servicio Ecuatoriano de Normalización, n.d.)

Ciertamente, el INEN es un organismo técnico competente en normalización y toma en cuenta el bienestar de los consumidores, así como, el de la preservación del medio ambiente. Su gestión se ve ejemplificada en las muchas de las empresas ecuatorianas que cuentan con la distinción del sello de calidad INEN habiendo cumplido con los requisitos de la normativa vigente y el proceso de fabricación basado en un sistema de calidad eficiente.

De la misma forma, se puede mencionar al Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE), como entidad persigue la protección de los recursos ambientales y el buen uso de los mismos a través de un aprovechamiento responsable junto con la participación de empresas públicas y privadas comprometidas con la transición ecológica.

El MAATE es un organismo cualificado para emitir certificaciones ambientales en el Ecuador, los principales certificados que otorga son la certificación "Punto Verde" y la certificación "Carbono Neutro". De los mismos, se deriva el programa 'Ecuador Carbono Cero' y se ofrece el distintivo 'Cuantificación Huella de Carbono' (Ministerio del Ambiente, 2015).

Por otra parte, la Asociación Internacional de Estandarización (ISO) por sus siglas en inglés: International Standard Organization, es una organización no gubernamental independiente en la que participan 168 organismos nacionales de normalización, entre sus funciones principales destaca la reunión de los estados miembros para compartir conocimientos y desarrollar normas internacionales basadas en un consenso de forma voluntaria de gran importancia para el mercado que respalda la innovación y brinda soluciones a constantes desafíos globales. Como asociación de normalización han publicado más de 22900 normas internacionales y redactado varios documentos relacionados con estandarización en casi todas las industrias, desde la tecnología hasta de seguridad alimentaria (ISO, 2020). Es así que Ecuador desde 1970 es miembro del comité de ISO, representado a través del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y su gestión se ha visto presente en muchas empresas que actualmente cuentan con una certificación ISO 14001 en sistemas de Gestión Medioambiental.

Otro organismo internacional destacable es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), ésta se encuentra presente en varios campos: certificación, validación, formación, supervisión e inspección y ha emitido certificados en sistemas de gestión ambiental desde 1994. Tiene un completo catálogo de servicios extendidos desde áreas de certificación de calidad, eficiencia energética, responsabilidad social, medio ambiente en sectores industriales, administración pública, transporte y logística, edificación, turismo y ocio y otros (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2020).

Ahora bien, en el entorno de la industria hotelera existen también varias organizaciones reconocidas internacionalmente encargadas de emitir y autorizar el empleo de certificaciones ambientales. Previo a lo mencionado en el apartado de *“tipos de certificación”* donde se aprecia que sí existen certificaciones netas para hoteles como también otras que pueden ser adaptadas al establecimiento, en cualquier caso se necesita que su emisión sea fiable. Para Portilla (2017), se pueden ejemplificar las siguientes:

Ecotel: originado en Estados Unidos por medio de sistema de protección ambiental. En su gestión como certificador de establecimientos hoteleros ofrece cinco niveles con diferentes criterios de evaluación. Cada eje se centra en los campos de responsabilidad medioambiental, manejo de desechos sólidos, uso eficiente de energía y tratamientos de agua, oferta laboral, educación e integración comunitaria.

The Green Tourism: originado en Escocia, brinda variedad de métodos evaluativos en diferentes niveles, este varía en función del alcance de las iniciativas ambientales que estén finalmente efectuando. En las empresas para corroborar que sus prácticas ambientales se continúan cumpliendo se realiza posteriormente de dos años nuevas auditorías.

Smart Voyager: es un programa de certificación de turismo sostenible, formado desde 1998 junto con *Rainforest Alliance* cuyo objetivo principal es mitigar los impactos ambientales generados por las actividades turísticas. El fin del programa es mejorar la relación entre la operación turística y el entorno donde se desarrolla, se rige a través de la implementación de normas con carácter ambiental, social y de seguridad, de esta forma incentiva la participación del turista en la conservación de los recursos naturales. Smart Voyager se ha expandido hasta involucrar al sector de la hotelería y hospitalidad, a las aerolíneas y también embarcaciones. En Ecuador y América Latina gracias a la creación de Smart Voyager Express - Hospedaje la certificación considera varios tipos de establecimientos como hostales, ecolodges, etc. hasta grandes cadenas hoteleras beneficiando a la localidad y los colaboradores de estas edificaciones.

Rainforest Alliance: con sede en Nueva York, persigue la conservación de la biodiversidad con conceptos sostenibles. Inicialmente trabajaba con el sector agrícola y forestal pero ahora también con la industria turística en establecimientos de alojamiento y áreas de restauración para mejorar sus prácticas ambientales, económicas y socioculturales.

3. Certificaciones ambientales y la hotelería

3.1. Concepto

Las certificaciones ambientales investigan como se efectúan los procesos dentro de las empresas en razón del riesgo ambiental y el impacto negativo que genera su operación, sirven como una herramienta capaz de monitorear el cumplimiento de las normativas y parámetros nacionales o internacionales, además incitan a aplicar buenas prácticas empresariales como ambientales con el fin de mitigar la contaminación del medioambiente y protegerlo para asegurar un tanto la calidad de vida de las generaciones venideras (Cinco Vientos, 2022).

Como se mencionó en el apartado anterior, existen certificaciones ambientales destinadas al sector hotelero y las más reconocidas en el Ecuador han sido el programa Smart Voyager y la certificación Rainforest Alliance que a través de los años han logrado un alcance significativo en la industria de la hospitalidad y el servicio. Además, otra normativa que si bien, no está destinada hacia un ámbito específico en el turismo si permite ser empleada por hoteles que buscan reinventar su imagen e inspirar cambios en la protección y desarrollo del medio ambiente, se trata de la ISO 14001: sistema de gestión medioambiental.

3.2. Los hoteles y sus iniciativas por certificaciones ambientales

Hotel se puede entender como un establecimiento cuyo fin pretende brindar principalmente servicios de alojamiento, alimentación, entretenimiento, comodidad, entre otros. Actualmente los hoteles se pueden ver diferenciados en función de las categorías, servicios, tamaño, organización e instalaciones con las que cuente. Se puede también concebir al hotel como una entidad empresarial pues centra parte de su operación en creación y distribución de productos y servicios para su comercialización.

Sin embargo, la hotelería se ha visto reinventada y ha sido influenciada por el paso de los años proyectándose como una organización dirigida a la satisfacción de sus clientes, su razón de ser, la hospitalidad y crear

experiencias gratificantes para cada huésped ofreciendo los mejores servicios y productos existentes a su alcance.

En el mundo los niveles de contaminación ambiental derivada por las acciones del humano se han ido aumentando, esto genera preocupación a entidades, organismos, empresas y negocios pues el futuro puede verse afectado e imposibilitar una calidad de vida considerable para generaciones venideras.

Las empresas que ponen énfasis en la excelencia, la sostenibilidad y preservación del medio ambiente se destacan por su competitividad logrando que sus clientes las tengan presentes al momento de hacer uso de sus productos y servicios. Por su parte las cadenas hoteleras han evidenciado que el fomento del aprendizaje a nivel organizacional, la promoción de una visión conjunta y la integración de un sistema polifuncional son factores favorables en la generación de una ventaja competitiva sostenible y ecológicamente calculable con una producción regenerada. Considerando estas ventajas se puede elevar la competitividad en el mercado hotelero con el empleo de la innovación en el entorno de hospitalidad y la creación de expectativas atrayendo un segmento potencial de clientes conectados totalmente con los conceptos ambientales aduciendo a la vez intereses a otras empresas por crear y ofrecer mejores productos y/o servicios 'verdes' (Bernal Farfán et al., 2020).

Los empresarios y sus establecimientos se manejan bajo las regularizaciones locales, esto ocasiona carencia en la calidad de sus productos, servicios y desempeño del personal. Para compensar tal deficiencia los empresarios se han dispuesto por obtener certificaciones reconocidas como TourCert, Rainforest Alliance, Buenas Prácticas de manufactura, (BPM) y las ISO contemplando normas y requisitos en distintos enfoques dirigidos a la infraestructura, responsabilidad social empresarial, responsabilidad ambiental alcanzando con esto los mejores estándares en productos y servicios (Quintana Lombeida, 2019).

Los hoteles con una estructura convencional en sus diferentes actividades generan toda clase de desechos, utilizan grandes cantidades de energía y consumo de agua, entre otras. Tales efectos han causado que se vean motivados por implementar lineamientos sostenibles, vistos dentro de las certificaciones ambientales como una herramienta útil para mitigar los impactos que su operación y procesos producen.

3.3. Beneficios de las certificaciones ambientales

La decisión por formar parte del cuidado del medio ambiente y el entorno puede tener efectos positivos para quienes deseen actuar en pro del tema. Para Taure Lopez (2002) algunos beneficios de la implementación de un sistema de gestión ambiental son el ahorro de costos a mediano y largo plazo, mejora de la imagen corporativa, cumplimiento de legislación y normas vigentes de ministerios de cada país y el incremento de motivación laboral. Además, mejora la productividad, pues a través de la adquisición de conocimientos enfocados en sostenibilidad fortalecen su proceso de formación, otro beneficio destacado es la reducción en los costos operacionales tales como servicios públicos básicos (energía, agua, gas).

También está el acceso a financiamientos de bajos costos otorgados por instituciones financieras para que las empresas certificadas puedan implementar tecnologías comprometiéndose plenamente con el consumo responsable de recursos, se hace referencia a los incentivos tributarios en materia ambiental donde se otorga exención fiscal a equipos o tecnologías (Pacto Global, n.d.). Similarmente Valderrama (2018) asegura que existen mejoras en el procesamiento de desechos, en la relación empresa-comunidad, así como el posicionamiento de mercado; adicionalmente existen beneficios internos como mejora de la calidad, minimización en gastos de producción y beneficios externos como el acceso al comercio.

En este marco, se deriva otro punto importante, la perspectiva de los consumidores y su relación con el enfoque de certificación en el sector de la hospitalidad, puesto que, tales consumidores reconocen varias marcas de certificaciones y conscientemente deciden optar cada vez más por

establecimientos responsables con el medio ambiente, similarmente esto ha ocurrido en casos de industrias como las textiles, las de madera, de alimentación, belleza, etc. Por tanto, una empresa certificada puede obtener variedad de ventajas en su organización en función del enfoque de certificación que se maneje (Portilla, 2017).

En la industria de la hospitalidad se busca principalmente la satisfacción del huésped, turista o visitante respecto a la calidad del servicio y atención dentro del establecimiento y sobre todo en las áreas de contacto directo con el cliente. De esta forma, la certificación ayuda a distinguir a las empresas comprometidas con el turismo sostenible y cuidado ambiental de otras que no poseen tales características, también funciona como una herramienta clave pues como fin tiende a incentivar a las empresas involucradas a mejorar continuamente su compromiso con los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad: social, económico y ambiental.

3.4. Contextualización. Estudios de Caso

Es imperativo contextualizar el presente estudio, por ello, se ha corroborado la existencia de otras investigaciones en materia de certificación ambiental o certificaciones con énfasis en sostenibilidad. Tal es el caso: *“Análisis de las certificaciones de calidad y medioambiente en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la Isla de Tenerife”* elaborado por Galera y Torres entre los años 2018 y 2019. A través de esa indagación se pudo averiguar que las certificaciones internacionales como la ISO 9001 son las que mayor importancia tienen a comparación de distinciones nacionales como la Q de calidad presente en España. Es fundamental mencionar también mediante las certificaciones o reconocimientos ambientales muchos de las empresas hoteleras en la Isla han podido satisfacer su interés por la cooperación del compromiso al cuidado del medioambiente. Además, como en España existe mayor presencia de hoteles grandes los establecimientos de 5 estrellas poseen más certificaciones que los de 4. Así mismo, la presencia de los hoteles ante los clientes se puede ver diferenciada cuando mejora la calidad de los productos y servicios que ofrecen, entonces al contar con una certificación

de calidad y de ambiente se puede decir que la empresa es fiable y garantiza la mejor experiencia a sus huéspedes (Galera Navarro & Torres Rogan, 2019).

Otro caso importante de revisión es *“La certificación de turismo sostenible Smart Voyager, ¿Garantía para un turismo sostenible en Ecuador?”* con autoría de Villalba Paola en 2013. El investigador indica en su investigación que al elegir comparar dos establecimientos ubicados en un entorno biodiverso de fauna y flora las certificaciones ambientales que posee uno no enmarca los pilares completos de sostenibilidad, con este se refiere al del eje social. Por otra parte, la decisión de contar con una certificación depende de los motivos del propietario del establecimiento, por ejemplo, la Hostería Bellavista está más interesada en la conservación y cuidado del medio ambiente porque el propietario se inclina por estos criterios. Las certificaciones contribuyen a regular la operación turística, su relación con los procesos sostenibles se ven influenciados por motivaciones personales, además se carece de incentivación de aplicar certificaciones ambientales en el sector turístico porque muchos no lo ven como una herramienta rentable (Villalba, 2013).

4. Cadena Hotelera Oro Verde en Ecuador

El origen del Hotel Oro Verde se sitúa en la década de los setenta, cuando Kaspar Manz, un experimentado hotelero suizo y su colega Jack Custer, del mismo origen y ex compañero de estudios arribaron a Ecuador con la intención de explorar oportunidades en la industria hotelera y turística. Durante su estancia, quedaron impresionados por las extensas plantaciones de banano en la provincia de El Oro, una experiencia que desencadenó la inspiración para crear uno de los hoteles más importantes del país.

Al arribar a Guayaquil, los colegas encontraron que el único lugar que cumplía con sus requisitos era un pequeño pero impresionante hotel que, desafortunadamente, mantenía un 100% de ocupación. Ante esta situación, se vieron obligados a hospedarse en un hostel ubicado en el Mercado Central, donde la experiencia no fue la más grata y pasaron varias

incomodidades. Este hecho marcó el inicio de una gran idea, desarrollar un hotel de gran envergadura en Guayaquil y bautizarlo como "Oro Verde", en homenaje a las plantaciones de banano que tanto habían impactado durante su recorrido.

A lo largo de más de veinticinco años desde el inicio de esta historia, el Hotel Oro Verde Guayaquil ha ganado reconocimiento como uno de los hoteles más importantes de la ciudad, siendo el único de estilo europeo y formando parte de una cadena de hoteles ecuatorianos con presencia en algunas ciudades. Se encuentra entonces en la ciudad de Guayaquil dos hoteles: el Hotel Oro Verde Guayaquil y el Unipark; en el cantón Samborondón el Hotel del Parque, también en el resto del país en las ciudades de Manta, Machala y Cuenca. Recientemente se han incorporado tres establecimientos: REEC Latacunga, REEC Machala y Villa Escalesia Galápagos.

Uno de los logros para el Hotel Oro Verde Guayaquil que están enmarcados desde sus inicios, ha sido pertenecer a *The Leading Hotels of the World*, una franquicia que reúne a los mejores hoteles a nivel mundial, lo que garantiza su excelencia. En respuesta al creciente interés por la conservación del medio ambiente, el hotel se convirtió en el primer establecimiento de cinco estrellas en América Latina en comprometerse firmemente con la conservación de la naturaleza y el fomento del turismo sostenible, al obtener el certificado Smart Voyager de Rainforest Alliance en 2005.

Simultáneamente dos años después obtuvo otras certificaciones de calidad significativas, como ISO 9001:2000 para el Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2004 para el Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:1999 para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. El hotel Oro Verde tiene también reconocimientos en el "Hotel Líder en Ecuador" en 2005, 2006 y 2007, el "Hotel de Negocios Líder de Sudamérica" en 2006, el "Hotel de Negocios Líder en Ecuador" en 2007 y 2018 y "Hotel

Líder de Conferencias en Ecuador” en 2019 otorgados por los renombrados World Travel Awards (Hotel Oro Verde, n.d.).

El Hotel Unipark ubicado en los alrededores del Parque Seminario de Guayaquil, con sus modernas y renovadas instalaciones recibió en 2019 el galardón por “Hotel Líder en Diseño en Ecuador”. El Hotel del Parque, un hotel boutique con un estilo plasmado del siglo XIX, donde se puede experimentar una experiencia vivencial significativa en cuanto a diseño, entorno y gastronomía ha recibido también un destacado reconocimiento, la certificación ambiental internacional Green Globe en 2021. La mayoría de estos logros han permitido demostrar a través de los años lo importante que es la Cadena Oro Verde Hotels en el Ecuador en cuanto a cuidado ambiental, estructura, gastronomía, negocios, turismo sustentable, innovación, tecnología, productos y servicios de excelencia y calidad (El Universo, 2019).

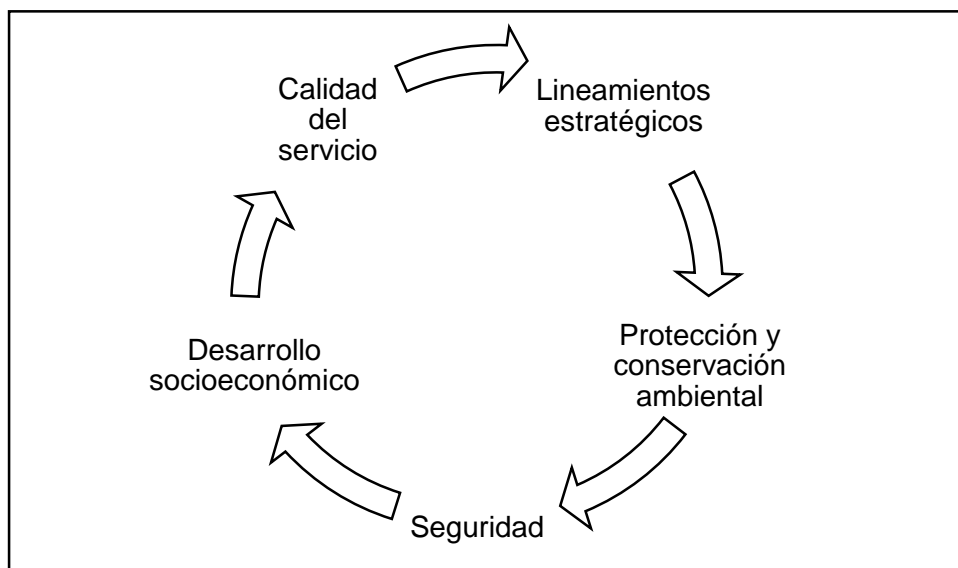
5. Parámetros y lineamientos de las certificaciones ambientales en el sector hotelero

El campo de los indicadores y parámetros que se deben acatar al decidir implementar una certificación ambiental es extenso. En este apartado se pretende mostrar tres de las principales certificaciones que han sido empleadas por los hoteles estudiados y en medida de lo posible mostrar los indicadores de cada una.

En primera instancia se encuentra la norma Smart Voyager Express-Hospedaje que se divide en cinco dimensiones (Figura 2). Para la correspondiente evaluación de la norma se toma en cuenta parámetros puntuados de 0 a 1 basados en 4 niveles: no aplica (-), no cumple (0), cumple parcialmente (0.5) y cumple (1). Esta regulación de la norma está presentada objetivamente para que las empresas interesadas en certificarse califiquen para la aplicación de Smart Voyager Express y cumpla mayoritariamente con los 116 indicadores propuestos y basados dentro de los criterios expuestos en cada dimensión de la norma (Smart Voyager, 2013).

Figura 2.

Dimensiones de la norma Smart Voyager Express-Hospedaje



Fuente: Elaboración propia

- Lineamientos estratégicos donde se debe cumplir la legislación ambiental relacionada con el sector turístico.
- Protección y conservación ambiental donde se considera criterios de energía, agua, contaminación y desechos, ruidos y suelo.
- Seguridad que considera criterios de seguridad personal, en instalaciones, ante catástrofes y accidentes y señalética.
- Desarrollo socioeconómico donde se busca involucrar a la comunidad con el desarrollo sostenible tomando en cuenta criterios de comunidad y patrimonio.
- Calidad del servicio pues la empresa debe brindar excelencia y toma en cuenta criterios en función de los insumos, del personal, alimentos y bebidas, instalaciones y servicio.

La segunda norma se trata de la ISO 14001, sistema de gestión ambiental. Se muestra a continuación algunas generalidades del proceso y requerimientos que una empresa debe seguir (Figura 3). Es importante mencionar que actualmente la norma vigente es la ISO 14001:2015 reemplazando a la de 2004, además para la

implementación de la norma no existe una referencia estándar y dependerá de los criterios, planificación y condición económica de la empresa (Geoinnova, 2016).

Figura 3.

Pasos para la implementación de la norma ISO 14001:2015



Fuente: Elaboración propia

La norma ISO 14001 al ser estándar implica que todos los requisitos (Figura 4. Anexo 4) deben ser cumplidos independientemente de la actividad que se maneje. Además cuenta con lineamientos ambientales como el cumplimiento legal o normativo, el manejo de desechos, capacitación del personal, manejo de productos químicos, ahorro de agua y de energía, emisiones al aire; todos estos puntos mencionados tienen que ver con la normativa. Por otro lado, La tercera certificación a revisar es la Green Globe, obtenida por el Hotel del Parque. En la normativa se maneja cuatro principales indicadores:

- a. Manejo sostenible con criterios como la implementación de un plan de manejo sostenible, política ambiental, publicación y comunicación del sistema sostenible que manejan, así como la revisión e informe anual de las políticas sostenibles, ambientales y de adquisición (consumo de energía, agua y residuos) además de las mejoras constantes, conformidades legales,

el cumplimiento de estándares y regulaciones ambientales, protección del personal y huéspedes, capacitación de empleados, salud y seguridad y la gestión ante emergencias y desastres.

- b. Socio-económico donde los criterios considerados tratan sobre la explotación laboral y sexual, discriminación racial, social o de género; derechos sociales de los empleados, equidad en contratación, protección de empleados, los riesgos de suministros básicos de la población local, además de las limitaciones de medios de subsistencia locales (vivienda, transporte, recursos acuáticos y terrenos) y sobornos o corrupción.
- c. Patrimonio cultural, en razón de los criterios como la comercialización de artefactos arqueológicos, incumplimientos en regulaciones para la protección de sitios históricos e incorporación cultural local.
- d. Ambiental, cuyos criterios se derivan en la conservación de recursos, políticas de compras a proveedores que manejen prácticas ambientales, consumo de energía y agua, buenas prácticas de manufactura, green meetings, reducción de la contaminación y gases de efecto invernadero, manejo de aguas residuales, manejo y reducción de desechos, conservación de la biodiversidad, ecosistemas, paisajes y vida silvestre.

SEGUNDA PARTE: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque de la investigación

La presente investigación se presenta con un enfoque cualitativo. Se necesita trabajar con datos cualitativos y detallar el objeto de estudio. Se trata de un proceso inductivo en el que se considera varios puntos de vista individuales respecto al personal administrativo de los hoteles además de la gerencia con el fin de comprender de mejor forma el fenómeno de estudio y obtener una respuesta más genérica en función de la herramienta de investigación a emplear.

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizará será de tipo descriptiva, ya que se necesita conocer los parámetros de evaluación necesarios para certificarse, y comprender mejor cómo estos influyen al momento de obtener una certificación en cada hotel a pesar de pertenecer a la misma cadena. Como se conoce, se necesita profundizar en las certificaciones ambientales obtenidas por los hoteles en estudio y sus criterios de evaluación que deben seguir para completar el proceso normalizador.

Si bien, se conoce algo sobre el tema, se necesita profundizar más sobre el objeto de estudio. De esta forma, permitirá analizar aspectos concretos de las certificaciones ambientales, su importancia en la toma de decisiones estratégicas de sus gestores. Además, permitirá explicar por qué las certificaciones ambientales dentro del sector son de gran importancia en la actualidad.

De esta manera, es vital comprender los puntos de vista de la parte gerencial, así como, de los trabajadores de los hoteles para conocer las razones o motivos significativos de los sujetos respecto a su decisión por contar con algún tipo de certificación ambiental.

Periodo y lugar en el que se desarrolla la investigación

La investigación se realizará en la ciudad de Guayaquil, específicamente en el Hotel Oro Verde Guayaquil, ubicado en la Av. 9 de Octubre y García Moreno, parte céntrica de la ciudad (Figura 4) y el Hotel del Parque ubicado en Av. Los Arcos y Río Guayas en Samborondón en lo que respecta al Parque Histórico Guayaquil (Figura 5). El tiempo estimado para desarrollar la investigación es dentro de un periodo de 4 meses. Como parte del objeto de estudio, tales establecimientos han

obtenido reconocimientos importantes por su gestión y además cuentan con certificaciones ambientales. A continuación, se presentan figuras para clarificar la ubicación de los hoteles y permitir una mejor orientación.

Figura 5.

Mapa de ubicación del Hotel Oro Verde, Guayaquil



Fuente: Elaboración propia

Figura 6.

Mapa de ubicación del Hotel del Parque, Samborondón



Fuente: Elaboración propia

Universo y muestra de la investigación

La presente investigación como se conoce está basada en un tipo de investigación cualitativa. En este caso, no amerita una muestra representativa porque los hoteles estudiados son únicamente dos, de tal forma, la entrevista fue realizada a dos personas conocedoras e ilustradas del objeto de la investigación en cuestión, quienes estuvieron dentro del proceso de certificación y aún se mantienen laborando. Ciertamente el universo son las certificaciones de carácter ambiental pero las que se tomaron en cuenta prioritariamente fueron la ISO 14001 y la Green Globe, aunque también se incluyen la certificación Smart Voyager y otras cuyo desarrollo se pudo notar en el marco teórico del presente trabajo. Al no tratarse de un estudio estadístico netamente y a razón de muestreo se puede decir que los entrevistados seleccionados son elegidos a criterios del autor pues se considera que son convenientes para el estudio, además gracias a esto se puede tener acceso a información que generalmente es interna de cada hotel.

Instrumento de investigación

Mediante la utilización del método empírico empleando herramientas como la observación se permite levantar información necesaria del estudio, servirá de apoyo al investigador para procesar la mayor cantidad de datos y analizarlos posteriormente.

Otra herramienta a emplear en esta investigación es la entrevista, como instrumento servirá para obtener información directa del personal presente durante el proceso y manejo de la certificación que poseen los hoteles en estudio. Así también, tomar en cuenta las opiniones de los administradores respecto a su decisión por obtener un certificado o sello ambiental. Inicialmente la entrevista estaba dirigida a los administradores/gerentes de cada establecimiento, sin embargo, existía dificultad en reunirse con los mismos, así por decisión y autorización de ellos se pudo contactar con personas presentes en el proceso de la certificación poseída actualmente.

Para elaborar el cuestionario a emplear durante la entrevista algunas de las preguntas se han basado en ciertos criterios expuestos dentro del marco teórico del presente trabajo de investigación, especialmente en razón de los beneficios

presentados al recibir una certificación ambiental y revisados según teorías de autores como Valderrama (2018) y Portilla (2017).

Desarrollo de la entrevista

Entrevistado N° 1

Nombre: Ana Merino

Cargo: Asesora Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Oro Verde Hotels y Máster en Gestión Hotelera

Fecha de la entrevista: Viernes 23 de junio de 2023

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación ambiental vigente o estaría en proceso de obtenerla? Nómbrala

Respuesta: La certificación Smart Voyager creo que ya no la tienen. La ISO: 14001, si la tuvieron en su tiempo pero parece que dejaron de seguirla. Aproximadamente entre 2013 y 2015 la mantuvieron. Tanto así que, yo no veo ningún registro en sistema que haya encontrado algo sobre ambiente pues realmente debería haber un registro.

Actualmente desde que el gerente me ha contactado desconozco si la mantienen, no hay registro. Lo que si conozco es que se encuentran en plan de certificarse en Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con la empresa CERES.

2. ¿Qué tan importante considera contar con una certificación ambiental? ¿Por qué?
 - No es importante
 - Poco importante
 - Algo importante
 - Importante
 - Muy importante

Respuesta: Porque los clientes preguntaban qué certificación tenían y luego pedían documentación. A través de cuestionarios los clientes se aseguraban de su proveedor, en esos cuestionarios se preguntaba si tenían alguna certificación ya sea ambiental, de seguridad y salud ocupacional, etc. De eso pedían registros, soportes. Aquí en Ecuador hay empresas que piden

certificaciones como la de inocuidad, especialmente para proveedores, por ejemplo, la FSSC 22000, para que ambas empresas hablen el mismo idioma. Y sí, hay bastantes clientes, extranjeros sobre todo que piden esto.

Si la respuesta en la primera pregunta fue NO, ¿Cuál es la limitante que no le permite contar ahora con una certificación?

3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental?

Respuesta: Ambiente no significa solo poner tachos de basura, hay que comenzar a trabajar con la parte de desechos, calidad de agua, calidad del aire, por eso es un proceso largo. Se realizan mediciones, al tratar sobre ambiente se trata de todo el entorno, los huéspedes, las personas del rededor, flora y fauna y se debe tomar en cuenta el impacto que se causa por algo se habla de gestión medioambiental. Para implementarlo se llevó alrededor de mínimo tres años.

4. ¿Qué le motivó a usted optar por un certificado ambiental para el hotel?

Realmente no existe una motivación como tal, existe mucho desinterés.

Respuesta: Hay cadenas sí, como el señor gerente operacional de Oro Verde Hotels, el Sr. Kourrosqui, tengo entendido que él quiere implementar todo esto y no lo ve solo como un requisito sino como una necesidad para mejorar la vida de las personas y velar por el medio ambiente.

5. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?

Respuesta: Modificaciones en el sistema para tratamientos de aguas residuales, normativa ambiental vigente, infraestructura respecto a la creación de lugares de desechos (bodegas, lugares de acopio) pues en su momento se tuvo que construir, sacar permisos de funcionamiento, cambios en el sistema eléctrico, emisiones al aire, emisiones al agua, recipientes de basura(reciclaje), cambios en la forma de pensar de las personas.

6. ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cuál o cuáles considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?

Respuesta: Lo más complicado para evaluar es la parte operativa, de esto le puedo nombrar el plan de emergencias y respecto a la parte operacional

¿por qué? Porque es la medula del hotel, la razón de ser y como auditor uno va directo a esa parte, a la operación, pues de nada sirve si los altos mandos tienen el presupuesto para una certificación si el personal no tiene el mínimo interés en la aplicación de la misma, les da igual ver un foco en un tacho de basura común. Otro tema a considerar es la parte de proveedores, puesto que, es difícil encontrar que cumplan con normas como las INEN y estén estandarizadas.

7. ¿Qué beneficios percibió después de obtener una certificación ambiental reconocida internacionalmente?

- Reducción de gastos en servicios básicos
- Incentivos fiscales
- Posicionamiento de mercado
- Atraer clientes
- Aumento de imagen y credibilidad
- Mejora de competitividad
- Satisfacción del cliente
- Mejora calidad del servicio
- Formación y capacitación del personal
- Concientización de huéspedes
- Reducción del impacto ambiental
- Uso sostenible de recursos

8. ¿Considera que los turistas o huéspedes valoran más alojarse en un establecimiento con una certificación ambiental? ¿Por qué?

Respuesta: Depende la conciencia ambiental de los huéspedes y del nivel de conciencia porque hay muchos que priorizan el precio por encima de otros factores, no hay esa conciencia ni compromiso de la gente por elegir empresas que estén cuidando el medio ambiente, no hay interés. La valoración la vemos más en los extranjeros y en empresas multinacionales que vienen con esa conciencia, aquí en Ecuador existen muy pocas personas interesadas. Al tener conciencia ambiental, en empresas como el hotel Oro Verde, especialmente la gerencia o alta dirección le ven importancia al medioambiente.

Observaciones:

La persona entrevistada considera que para implementar la certificación se tuvo que pasar por muchos cambios, desde implementar trampas de grasa, capacitaciones en manejo de desechos, conseguir permisos de generador de desechos peligrosos hasta cumplir y estar al día con las leyes ambientales. Se insistía también de que entre los beneficios percibidos mayormente se atraía clientes del segmento corporativo y se mejoró la cultura y conciencia ambiental del personal.

Entrevistado N° 2

Nombre: Ing. Juan Carlos Pazmiño

Cargo: Jefe de Mantenimiento Hotel del Parque y de Operaciones de la Cadena Hotelera Oro Verde

Fecha de la entrevista: Martes 11 de julio de 2023

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación ambiental vigente o estaría en proceso de obtenerla? Nómbrala

Respuesta: Sí, la certificación ambiental internacional Green Globe, y tenemos un registro ambiental vigente (obligatorio). Además, nos encontramos en proceso de certificar a toda la cadena. Actualmente tenemos la visión de que el hotel a construirse en Portoviejo sea el segundo en contar con una certificación netamente ambiental en la cadena.

2. ¿Qué tan importante considera contar con una certificación ambiental? ¿Por qué?

- No es importante
- Poco importante
- Algo importante
- Importante
- Muy importante

Respuesta: Porque de esta manera presenciamos el impacto que puede generar las actividades en el hotel y lo que concierne del mismo. A pesar de que contamos con una cartera de clientes locales a estos no les interesa si

el hotel cuenta con una certificación, pero los clientes internacionales sí, tienen más criterios y le dan mayor importancia a este tema.

Si la respuesta en la primera pregunta fue NO, ¿Cuál es la limitante que no le permite contar ahora con una certificación?

3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental?

Respuesta: Eso fue con la entrada de un gerente, que fue en el segundo año, como el hotel tiene ya siete años, la certificación tomó alrededor de cinco años, en el tiempo de gestión del segundo gerente que tuvo el Hotel del Parque

4. ¿Qué le motivó a usted optar por un certificado ambiental para el hotel?

Respuesta: En realidad, fue una idea objetiva del exgerente Francisco Vaca pues consideró darle más importancia al turismo sostenible.

5. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?

Respuesta: El hotel era nuevo, desde sus inicios se creó con la idea de que fuera eficiente con conceptos sostenibles. En temas de sistemas eléctricos, consumo de agua, manejo de desechos, áreas verdes pues no hubo cambios como tal, lo que, si se tuvo que trabajar era en los procesos, educar al personal y adquirir equipos de alta eficiencia.

6. ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cuál o cuáles considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?

Respuesta: Considero que la parte operativa fue un punto muy importante, también el manejo correcto de desechos, en conjunto residen en el manual operativo pero el asunto era que el personal esté consciente de sus responsabilidades.

7. ¿Qué beneficios percibió después de obtener una certificación ambiental reconocida internacionalmente?

- Reducción de gastos en servicios básicos
- Incentivos fiscales
- Posicionamiento de mercado
- Atraer clientes

- Aumento de imagen y credibilidad
- Mejora de competitividad
- Satisfacción del cliente
- Mejora calidad del servicio
- Formación y capacitación del personal
- Concientización de huéspedes
- Reducción del impacto ambiental
- Uso sostenible de recursos

8. ¿Considera que los turistas o huéspedes valoran más alojarse en un establecimiento con una certificación ambiental? ¿Por qué?

Respuesta: Sí pero solo el huésped internacional porque tienen más interés por el impacto ambiental, por compensar la huella de carbono y cuidar del medio ambiente, en cambio como le decía los nacionales tienen poco interés o hasta desconocen del tema.

Observaciones:

La persona entrevistada asegura que entre otros beneficios percibidos se encuentra el aumento de ocupación en el hotel y se abren puertas a otras certificaciones y trabajos en conjunto como es el caso con Relais & Chateaux. También menciona que involucran constantemente a los huéspedes en acciones con carácter sostenible.

TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS

La información generada a través de la realización de las entrevistas será procesada analíticamente y las respuestas de los entrevistados se han transcrito originalmente, algunas de las respuestas permitirán la elaboración de gráficos para mostrar de mejor forma los resultados obtenidos. De esta manera, mediante el análisis y la observación es posible dirigirse hacia los objetivos propuestos en el presente proyecto de investigación.

Pregunta 1.

Los entrevistados mencionan que sí cuentan con una certificación ambiental, en lo que respecta a ambos hoteles pues se asegura que toda la cadena hotelera Oro Verde está en proceso de certificarse con una nueva organización y mantienen lineamientos de sostenibilidad para la creación de una nueva infraestructura. Ciertamente, la primera persona entrevistada no estaba segura de esta información, por ello, el entrevistador del presente proyecto de titulación mantuvo contacto con la Gerente de Calidad del hotel quién aseguró que sí cuentan con la certificación ISO. No menos importante es la respuesta de la tercera persona entrevistada pues gracias a su intervención se pudo encontrar que en documentación general del hotel se mantiene un Sistema de Gestión Integral (SGI) que incluye los sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión ambiental y sistema de salud y seguridad.

Pregunta 2.

Figura 7.

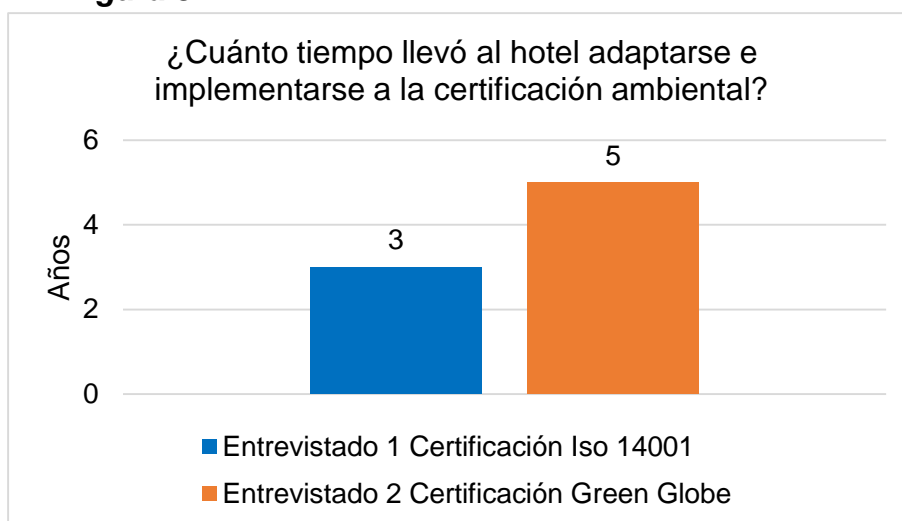


Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta de la entrevista se puede constatar que los entrevistados, es decir, el 100% coinciden en que las certificaciones son muy importantes además resultan ser consideraciones especiales de la empresa y sus directivos. Son importantes porque permite tomar conciencia sobre el impacto que genera la actividad turística y hotelera en el medio ambiente, además, muchos clientes, especialmente los extranjeros o internacionales consideran entre sus requisitos que el hotel cuente con una certificación.

Pregunta 3.

Figura 8.



Fuente: Elaboración propia

El tiempo que se necesita para implementar y/o adaptarse a la certificación ambiental depende del tipo de establecimiento de alojamiento y la base de su creación o edificación, por ejemplo el Hotel del Parque desde sus inicios concibió la idea de construirse como uno apto para obtener una certificación ambiental, a diferencia del Hotel Oro Verde que ya construido decidió certificarse, tal acción produjo una reinversión en su infraestructura como la construcción de centros de acopio para reciclaje, la implementación de tarjetas eléctricas automatizadas, etc., lo que sí se puede evidenciar es que se trata de un proceso largo y el lapso aproximado de duración reside entre 2 a 5 años.

Pregunta 4.

Las motivaciones por obtener o implementar un certificado ambiental depende de algunos factores, puede ser por una definida inclinación al cuidado y protección del ambiente, mejorar su imagen y obtener reconocimientos (relacionados a los beneficios percibidos) o criterios personales de los propietarios y accionistas que velan por el desarrollo empresarial. Para ambos entrevistados la certificación no es vista como una herramienta necesaria, en los hoteles existe poco interés. En cuanto al Hotel del Parque, el entrevistado asegura que fue una decisión tomada por el ex Gerente Francisco Vaca, mientras que en el Hotel Oro Verde surgió como una necesidad por mitigar el impacto ambiental y es de interés actualmente para el Sr. Kourroski el hacer de la cadena una organización sostenible.

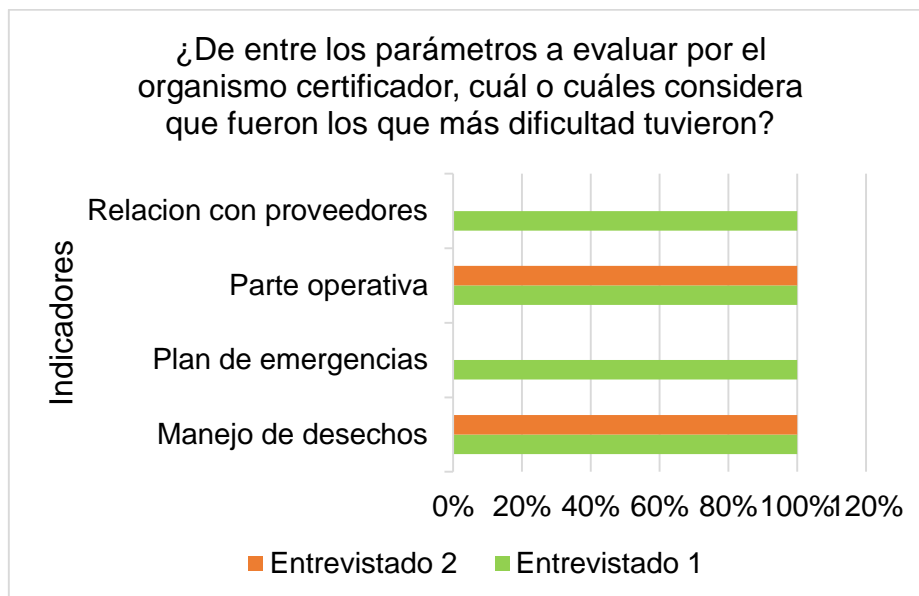
Pregunta 5.

Según la persona entrevistada del Hotel Oro Verde, este tuvo que pasar por algunas modificaciones e implementar medidas enfocadas principalmente en la generación de desechos y sobre todo los peligrosos. Tal como indica Ana Merino (2023) *“cada proceso genera desechos”*. Sin embargo, la persona entrevistada del Hotel del Parque menciona no haber sido testigo de cambios significativos puesto que el hotel era nuevo y solo se necesitaba trabajar en los procesos y educación del personal. Algunos de los cambios se vieron presente en:

- ✓ Creación de lugares de acopio para materiales reciclados (vidrio, cartón, plástico)
- ✓ Tratamiento de sistemas de aguas residuales
- ✓ Regulaciones ambientales vigentes
- ✓ Cultura del reciclaje
- ✓ Educación del personal
- ✓ Adquisición de equipos de alta eficiencia
- ✓ Control de emisiones de aire y contaminación

Pregunta 6.

Figura 9.

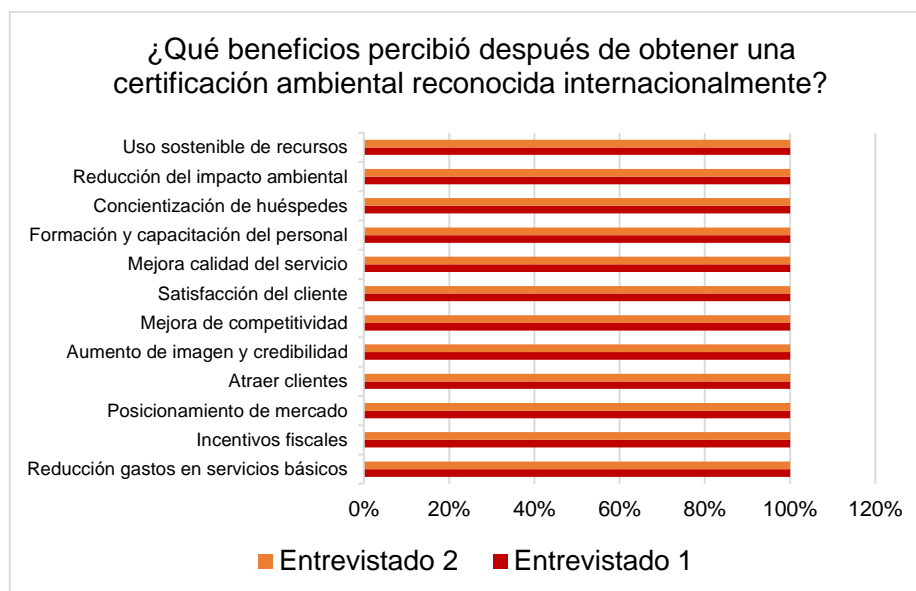


Fuente: Elaboración propia

Para que el hotel Oro Verde y el Hotel del Parque puedan obtener el certificado ambiental es necesario que cumplan algunos criterios o indicadores y contemplen procesos en su gestión, por ello, en función de la respuesta de los entrevistados se puede asegurar que la parte con mayor dificultad fue en tema operacional, puesto que, es un reto poder concientizar a los empleados y cambiar su forma de pensar sobre todo en el aspecto de sostenibilidad para que el hotel pueda mejorar aún más en los servicios y su razón de ser: la hospitalidad. Por ejemplo, una de las dificultades enfrentadas fue incentivar la cultura del reciclaje en el personal y en los huéspedes, incluso dentro del hotel se realizaban auditorias una vez al año y capacitaciones de alrededor 2 horas diarias 2 veces por semana hasta obtener el certificado y por supuesto el cumplimiento anual de los indicadores de sostenibilidad considerados aún para una próxima renovación. Crear tal conciencia ambiental y plasmarlo en el manual operativo para que los colaboradores se manejen bajo las mismas directrices y se trabaje en equipo era uno de los objetivos principales.

Pregunta 7.

Figura 10.



Fuente: Elaboración propia

De esta manera, el 100% de los entrevistados coincide en que después de la implementación de la certificación ambiental si se presenciaron una serie de beneficios:

- Reducción en los gastos de servicios básicos: se han reducido costos asociados a electricidad, agua y combustible gracias al seguimiento de un plan de prácticas sostenibles y reestructuración del establecimiento para certificarse, esto genera un aumento de ingresos externos, aunque no tan significativo, es decir, no solo por habitación sino en reciclaje de papel, cartón y plásticos.
- Incentivos fiscales: pues al concebir la idea de gestión ambiental y mitigar impactos muchos productos reciben deducción de impuestos por adquisiciones de equipos verdes o tecnológicos, además unos están completamente exentos de IVA
- Posicionamiento de mercado: la certificación ha permitido que los hoteles obtengan mayor posicionamiento, pues resalta su compromiso con la sostenibilidad y el ambiente en sí.

- d. Atraer y satisfacer clientes y mejora en la calidad del servicio: específicamente los entrevistados coinciden en que los clientes locales no demuestran un interés por un establecimiento de alojamiento responsable ambientalmente, aún así, los clientes internacionales son un nicho de mercado que se siente atraído por certificaciones de calidad y ambientales, de ese modo, incrementaba el nivel de ocupación del hotel al atraer clientes sobre todo del sector corporativo, se enriquecen sus experiencias garantizando fiabilidad en sus procesos y demostrando calidad en los servicios y productos que ofrece.
- e. Aumento de imagen y credibilidad, mejora de la competitividad: la certificación es un reconocimiento internacional que lo diferencia de otros hoteles del sector y garantiza excelencia en sus productos y servicios.
- f. Formación y capacitación de personal: aunque se trató de un reto, es posible motivar al personal, aumentar la conciencia y el compromiso de los mismos con la sostenibilidad ambiental. Es posible prepararlos para manejar los mejores estándares de servicios en hospitalidad.
- g. Concientización de huéspedes: resulta importante la participación de los huéspedes, como parte de los indicadores de evaluación se persigue siempre comunicarles los reconocimientos con los que cuenta el hotel, así como sus políticas y compromisos.
- h. Reducción del impacto ambiental y uso sostenible de recursos: se redujo el consumo de insumos y generación de papel, se emanaban menos desechos, se usa conscientemente los recursos lo que hacía que la satisfacción del cliente sea óptima y mejore la calidad del servicio constantemente.

Pregunta 8.

Considerando la otra parte involucrada, es decir, los turistas o huéspedes, cabe recalcar que muchos de estos desconocen si el hotel en el que se van a hospedar o hacer uso de sus instalaciones cuenta con una certificación ya sea de cualquier índole. Como ya se tiene bien entendido las certificaciones ambientales llaman la atención de huéspedes internacionales, estos tienen más criterios y basados en tales piden a los hoteles a través de cuestionarios les proporcionen información y respaldos de que cuenten con una. En cambio, los clientes locales no valoran alojarse en un establecimiento certificado, les da igual y están conformes con que el hotel tenga las áreas de servicios. Depende de la formación del huésped y el nivel de conciencia ambiental que posee. Aun así, para contrastar estos efectos, la administración hotelera involucra a los huéspedes a formar parte de los criterios de sostenibilidad que manejan y demostrar que si están comprometidos con el medio ambiente. Por ejemplo, en las habitaciones del Hotel del Parque se colocan revistas informativas sobre los planes y manejo del hotel, sus alianzas y reconocimientos obtenidos, incluso lo publican en la intranet y otros medios de difusión, además, se realizan encuestas de satisfacción con el fin de obtener datos para constatar que la gestión se está manejando correctamente y si hay aspectos en los que mejorar. En el hotel Oro Verde un método para ahorrar en consumo de agua era la solicitud de los huéspedes por el lavado de sábanas cada dos o tres noches, se aplicaba mejor en el caso de clientes corporativos quienes tienen una agenda de reuniones y hacen uso de la habitación generalmente solo para descansar.

Los entrevistados perciben que la obtención de una certificación ambiental genera impactos positivos en diversos aspectos de sus negocios. En lo económico, la minimización de costes y maximización de beneficios; en marketing, la mejora de la reputación y posicionamiento del mercado; en lo social-cultural, mayor conciencia y compromiso ambiental dentro de la empresa, ante sus empleados y clientes; y en lo ambiental, la optimización y manejo de recursos de forma eficiente reduciendo los impactos ambientales que la actividad turística y hotelera puede generar.

CONCLUSIONES

Las certificaciones ambientales no son de carácter obligatorio y las estudiadas a lo largo del trabajo de investigación incluyen dentro de sus especificaciones el concepto de sostenibilidad, este presenta tres principales pilares: económico, social, ambiental y últimamente se incluye el término cultural. Se busca un equilibrio entre esos tres parámetros en el que el sector turístico bien puede participar. Si bien, el proceso de certificación es voluntario, no implica el incumplimiento de las legislaciones y regulaciones ambientales con las que debe contar una empresa hotelera para su correcto funcionamiento.

En los hoteles se planifican los objetivos y metas anualmente en base a la posibilidad o alcance que posea su infraestructura y procesos. Como cada normativa es diferente a comparación de otra, difiere en requisitos y ante esto el hotel analiza cuál es más factible para aplicar. Cada hotel en función de sus objetivos decide que certificación obtener. Así mismo, la implementación de un sistema tiene sus costos, en esa instancia se da cuenta de la viabilidad del proyecto y si la inversión es muy alta se puede decidir qué certificación es conveniente.

Algunas veces la corporación elige qué certificación deben aplicar todos los hoteles, tal es el caso de la cadena Oro Verde Hotels que pretende certificarse en estos años. Entonces mediante la planificación de objetivos aprobados por la organización se puede decir que es decisión de los propietarios, accionistas y administradores implantar una certificación o sistema de certificación ambiental.

Las decisiones de contar con una certificación son tomadas estratégicamente, tal afirmación se puede ver ejemplificada a través de los beneficios percibidos. Enfocados en la organización muchos de estos contribuyen a mejorar la presencia a nivel internacional y mejorar la calidad del servicio; centrados en las personas ayudan a formar, capacitar y concientizar a empleados y clientes, así como, brindar servicios de calidad y atraer potencialmente un segmento de turistas comprometidos con el desarrollo sostenible.

En cuanto a las certificaciones ambientales implementadas en el hotel Oro Verde se identificó a la ISO 14001. Esta certificación se basa en un sistema de gestión

ambiental que puede ser aplicada por cualquier tipo de empresa sin distinguir el tipo de actividad, productos o servicios que comercializa, así como el sector al que pertenezca y para su implementación es obligatorio el cumplimiento a partir del cuarto requisito. Por otra parte, el Hotel del Parque cuenta con la certificación Green Globe, obtenida desde el 2021; se trata de una certificación ambiental internacional dirigida al mercado turístico y engloba un sistema completo en gestión sostenible.

Las certificaciones ambientales resultaron realmente importantes para sus gestores, colaboradores y empleados porque brinda a la empresa la oportunidad de aumentar su competitividad mediante la rentabilidad financiera posible por el aumento en sus ventas y ocupación hotelera. Así mismo, conllevan beneficios en términos de imagen corporativa mejorada, cumplimiento legal más sólido, gestión adecuada de los recursos, disminución en la generación de residuos y atracción de clientes mejorando cartera de huéspedes internacionales a través del afianzamiento en su gestión ambiental.

Existe escaso conocimiento por parte de la gerencia sobre las certificaciones ambientales con las que cuenta cada hotel estudiado, esto se debe a los constantes cambios de los directivos en la organización, por tanto, los nuevos gerentes no están sumamente actualizados con información considerada relevante.

No obstante, se pudo distinguir que las empresas hoteleras se centran más en satisfacer sus necesidades económicas, ya que el aplicar una certificación conlleva una gran inversión y los resultados de la misma no son percibidos hasta después de un largo plazo. De esta manera, hoteles han dejado de implementar las certificaciones porque no les conviene “gastar”.

En la cadena hotelera Oro Verde, el Hotel del Parque ante su edificación es el más notable en criterio de gestión ambiental y compromiso con el cuidado del entorno cultural, a diferencia del Hotel Oro Verde Guayaquil que se centra más en el sector de negocios, aunque esté en proceso de certificarse en gestión de inocuidad alimentaria, así como en objetivos de desarrollo sostenible con la empresa CERES.

Los criterios que manejan las certificaciones ambientales deber ser evaluados mediante una norma, cada una de esta mantiene criterios, lineamientos y

parámetros. Se pudo evidenciar que estas certificaciones mantienen de forma generalizada similares criterios y todos estos son implantados

A partir de la información recopilada, se pudo evidenciar que la norma ISO 14001 no establece indicadores específicos para su desarrollo, puesto que, cada establecimiento adapta este sistema de gestión ambiental dependiendo de sus necesidades y requerimientos. A comparación de la certificación Green Globe que ciertamente tiene establecidos una serie de indicadores en función de la sostenibilidad, es decir, toma en cuenta el aspecto económico, el aspecto social-cultural y el aspecto ambiental. Sin embargo, ambas certificaciones para ser implementadas persiguen los mismos lineamientos como: definir una política ambiental, manejo correcto de desechos, cumplir con el marco legal referencial de cada país o ciudad destino, establecer un plan de emergencias, formar y capacitar al personal, así como, perseguir la sensibilización del mismo. Tener ambas certificaciones implica que cada hotel demuestra su compromiso con la responsabilidad ambiental.

La cadena de valor turística se ha interesado en tema de gestión y preservación ambiental, por eso, se han creado certificaciones de turismo sostenible, eficiencia energética y demás que pueden ser aplicadas a sectores como la hotelería, agencias de viajes, aerolíneas, destinos turísticos, restauración y servicios de calidad.

Ante los resultados obtenidos en el presente trabajo se espera que pueda servir como referencia para futuras investigaciones que busquen información actualizada o consulten algunos de los criterios que poseen las normas explicadas. Y en base a los beneficios plasmados se busca puedan incentivar a otras empresas a decidirse por la implementación de certificaciones ambientales y el cumplimiento de sus practicas ambientales para mejorar su desempeño y competitividad

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

Arcos, A. (2015). *Normas y Normalización*.

Asociación de Investigación Técnica de las Industrias de la madera. (2014). *Certificación*.

Asociación Española de Normalización y Certificación. (2020, May 14). *Historia de AENOR*. AENOR Ecuador .
<https://www.aenorecuador.com/conocenos/historia>

Bernal Farfán, J. A., Paredes Murcia, A., & Vivas Fuentes, L. (2020). Revisión sistémica sobre la industria hotelera. In *Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. : Vol. Volumen IX* (pp. 151–164). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero / Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S. <https://doi.org/10.47212/tendencias2020vol.ix.12>

Biosphere. (n.d.). *Certificación Biosphere*. Biosphere Tourism. Retrieved July 25, 2023, from <https://www.biospheretourism.com/es/certificacion-biosphere/83>

Cinco Vientos. (2022, February 16). *¿Qué son las certificaciones ambientales?*
<https://www.cincovientos.com/certificaciones-ambientales/>

Earth Check. (2023). *Certificación Earthcheck*. Earthcheck. <https://earthcheck.org/>

El Universo. (2019, July). Renovación para la excelencia. Los premios Óscar del turismo. *Excelencia Hotelera*, 5–9.
https://s3.amazonaws.com/external_clips/3140071/Excelencia_HOTELERA_revision3.pdf?1564520641

Galera Navarro, D., & Torres Rogan, J. (2019). *Análisis de las certificaciones de calidad y medioambiente en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la isla de Tenerife* [Memoria del Trabajo Fin de Grado]. Universidad de la Laguna.

Gavilanes, J. E., Ludeña, C. F., & Cassagne, Y. J. (2019). Environmental Practices in Luxury Class and First Class Hotels of Guayaquil, Ecuador.

- Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(2), 400–416.
<https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p400>
- Geoinnova. (2016, June 15). *ISO 14001: 2015 ¿Qué tiene que hacer una empresa para poder implantarla?* https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-14001-2015/?gad=1&gclid=Cj0KCQjwilOmBhDjARIsAP6YhSWI-sdpGNXYGbKVosG2G-ytnDkG-Trc3LYsDVB8vyBtFmur310B3A8aAi8IEALw_wcB
- González Ordóñez, A. I. (2018). Las certificaciones ambientales ecuatorianas en la competitividad de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 3(10.1), 55–67. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.1.2018.785>
- Green Globe. (n.d.). *Certificación Green Globe*. Retrieved July 25, 2023, from <https://www.greenglobe.com/>
- Hotel Oro Verde. (n.d.). *Historia, logros, valores y reconocimientos Hotel Oro Verde*.
- ISO. (2015). Introduction to ISO 14001:2015. *International Organization for Standardization*, 1–12.
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/introduction_to_iso_14001_en_id.pdf
- ISO. (2020). *ISO / CS central secretariat Information for visitors*. www.iso.org
- Ministerio de Producción, C. E. I. y P. (2023). *Guía para obtener una Denominación de Origen (DO)*. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/GuiaDenominacionOrigen.pdf>
- Ministerio del Ambiente, A. y T. E. (2015, January 9). *Misión, Visión, Valores y Objetivos*. MAATE. <https://www.ambiente.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2004). *Clarificando el concepto de certificación. El caso español*. <https://revistasice.com/index.php/BICE/article/view/3690/3690>

- Molina, N. (2021, March). *Ecuador concede su primera Especialidad Tradicional Garantizada*. GIRÓ MARTINEZ .
<https://www.giromartinez.com/es/noticias/ecuador-concede-su-primera-especialidad-tradicional-garantizada/>
- Nogueira Berrocal, G. (2010). Certificaciones de urbanismo: análisis comparativo y transversal de los programas de certificación con criterios de sostenibilidad [Universidad Politécnica de Catalunya]. In *UPC*.
<https://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/8808>
- Pacto Global. (n.d.). *Incentivos Ambientales*. Retrieved July 26, 2023, from
<https://ods13.pactoglobal-ecuador.org/incentivos-y-reconocimientos/>
- Peñaloza, G. (2019, September 21). *Los Beneficios De Tener Una Certificación*. SGS. <https://www.sgs.com/es-mx/noticias/2019/09/los-beneficios-de-tener-una-certificacion>
- Pons, J.-C., & Sivardière, P. (2002). *Manual de Capacitación: Certificación de Calidad de los Alimentos Orientada a Sellos de Atributos de Valor en Países de América Latina*. <https://www.fao.org/publications/card/en/c/ee0d41a0-78e0-585a-a738-a102497ce877>
- Portilla, C. (2017). *ELABORACIÓN DEL PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO, 2017*.
- Quintana Lombeida, M. D. (2019). La Hotelería en Quito: ¿industria competitiva? *INNOVA Research Journal*, 4(3.2), 89–97.
<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1063>
- Servicio de acreditación ecuatoriano. (2021). Acreditando. *Revista Técnica Del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)*, 12, 16–17.
<https://online.fliphtml5.com/asyed/kjud/#p=18>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (n.d.). *Reseña Histórica INEN*. INEN. Retrieved June 7, 2023, from <https://www.normalizacion.gob.ec/resena-historica/>

- Smart Voyager. (2013). *Norma Smart Voyager Express-Hospedaje en Ecuador*.
https://quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/H%20NormaSVEHospedaje2013.pdf
- Taure Lopez. (2002). *El estado del arte en los sistemas de gestión medioambiental*.
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/5831/03.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- TourCert. (2017). *TourCert-Norma de Certificación*. www.tourcert.org
- Universidad de Extremadura. (2017). *Normalización y Certificación*.
https://mercado.unex.es/quality/material/Calidad_cap6.pdf
- Valderrama, L. (2018). *Estado del arte sobre el impacto del sistema de gestión ambiental basado en ISO 14001 en la sostenibilidad de las organizaciones*.
Fundación Universidad de América.
- Villalba, P. (2013). *Las certificaciones del turismo sostenible Smart Voyager, ¿Garantía para un turismo sostenible en el Ecuador?*
www.flacsoandes.edu.ec

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE ESTUDIOS GLOBALES Y HOSPITALIDAD
LICENCIATURA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

Entrevista para colaboradores del Hotel Oro Verde Guayaquil y Hotel del Parque

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación ambiental vigente o estaría en proceso de obtenerla? Nómbrala
2. ¿Qué tan importante considera contar con una certificación ambiental? ¿Por qué?

- No es importante
- Poco importante
- Algo importante
- Importante
- Muy importante

Si la respuesta en la primera pregunta fue NO, ¿Cuál es la limitante que no le permite contar ahora con una certificación?

3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental?
4. ¿Qué le motivó a usted optar por un certificado ambiental para el hotel?
5. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?
6. ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cuál o cuáles considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?
7. ¿Qué beneficios percibió después de obtener una certificación ambiental reconocida internacionalmente?
 - Reducción de gastos en servicios básicos
 - Incentivos fiscales
 - Posicionamiento de mercado
 - Atraer clientes
 - Aumento de imagen y credibilidad

- Mejora de competitividad
 - Satisfacción del cliente
 - Mejora calidad del servicio
 - Formación y capacitación del personal
 - Concientización de huéspedes
 - Reducción del impacto ambiental
 - Uso sostenible de recursos
8. ¿Considera que los turistas o huéspedes valoran más alojarse en un establecimiento con una certificación ambiental? ¿Por qué?
9. Observaciones

Anexo 2. Modelo de entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC FACULTAD DE ESTUDIOS GLOBALES Y HOSPITALIDAD LICENCIATURA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

Entrevista para Clef de or del Hotel Oro Verde Guayaquil

1. ¿Qué cargo ocupaba durante el periodo de certificación Smart Voyager del hotel Oro Verde Guayaquil?
2. ¿Qué cargo ocupa actualmente?
3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental?
4. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?
5. ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cual o cuales considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?
6. ¿Conoce usted qué consideraciones tomaron para decidirse por la certificación?
7. ¿Qué cambios significativos percibió en el hotel al obtener la certificación Smart Voyager? (Beneficios)
8. Observaciones

Entrevistado N° 3

Nombre: Diego Rendón

Cargo: Ingeniero en Marketing y Negociación Comercial Internacional, Chief Concierge del Hotel Oro Verde Guayaquil y Clef d'Or.

Fecha de la entrevista: Lunes 19 de junio de 2023

1. ¿Qué cargo ocupaba durante el periodo de certificación Smart Voyager del hotel Oro Verde Guayaquil?

Respuesta: En el tiempo que tuvimos la certificación Smart Voyager yo trabajaba como recepcionista.

2. ¿Qué cargo ocupa actualmente?

Respuesta: Me mantengo en el área de guest experience, soy el Chief Concierge del hotel. Tengo 20 años en el hotel, trabajo desde el 2003; entré como operador telefónico, de ahí fui recepcionista y desde el 2008 soy Chief. También soy el único Clef d'Or en todo el Ecuador, es un título personal que he adquirido por gusto propio y no tiene nada que ver con el hotel.

3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental?

Respuesta: Según recuerdo tomó alrededor de 2 a 3 años, hablando de la Smart Voyager que fue la primera en obtenerse.

4. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?

Respuesta: Claro, pero antes de tener la certificación nosotros ya habíamos implementado los tachos de reciclaje en algunos puntos del hotel porque ya se tenía esa iniciativa. Cuando estábamos en proceso pues se crearon espacios donde almacenar desechos de papeles o cartones, se implementaron tarjetas inteligentes que te daba acceso a las habitaciones y otras áreas del hotel además lo interesante era que el huésped tenía que pasarla por el lector hasta para encender la luz, se implementaron luces led en todas las áreas y con sensores de movimiento; esas son algunas de las que recuerdo.

5. ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cual o cuales considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?

Respuesta: Creo que lo más intenso dentro del proceso para certificarse fue tratar al personal, esa parte operativa del hotel. Teníamos que recibir capacitaciones muchas veces, eran de entre 2 a 3 veces por semana y duraban 2 horas para poder cumplir con las auditorías anuales. De hecho, yo era auditor interno.

6. ¿Conoce usted qué consideraciones tomaron para decidirse por la certificación?

Respuesta: Realmente esto fue una iniciativa que se estaba considerando por todo el problema que desde ese entonces estaba en boom, lo del cuidado del medio ambiente y el impacto ambiental que provocamos las personas y nuestras actividades.

7. ¿Qué cambios significativos percibió en el hotel al obtener la certificación Smart Voyager? (Beneficios)

Respuesta: Tuvimos beneficios económicos, teníamos una fuente de ingresos externa. Como reciclábamos vidrio, papel y plásticos hubo que buscar empresas que nos compraran, así se recibía aproximadamente \$10.000. También nos dio presencia internacional, reducción gastos de servicios básicos, se atraía más huéspedes internacionales y muchísima capacitación del personal para mejorar el servicio que se ofrecía en el hotel.

8. **Observaciones**

Tuvimos que dejar la certificación para no seguir con los gastos, esto era decisión de los accionistas, ni si quiera del gerente porque los accionistas eran quienes invertían y daban el dinero. En el proceso de certificarse manteníamos una política integrada que decía algo como: "Hotel Oro Verde se compromete a brindar un esmerado servicio personalizado a sus clientes y accionistas y nos comprometemos a reducir el impacto que generan nuestras actividades y a capacitar al personal..."

La conciencia ambiental venía de los clientes internacionales, aquí en Ecuador no se daba esa tendencia de ambientalista, era una moda.

Anexo 3. Indicadores cumplidos por el Hotel del Parque para obtener la certificación ambiental internacional Green Globe

Tabla 2.

Indicadores Certificación Green Globe y puntuación

Criterios	Puntuación
Implementar un Sistema de Manejo Sostenible	5
Conformidades Legales	3
Capacitación de los Empleados	1
Salud y Seguridad	2
Gestión de emergencias y desastres	3
Explotación	3
Contratación Equitativa	2
Protección de los Empleados	3
Servicios Básicos	4
Medios de subsistencia locales	5
Sobornos y corrupción	1
Artefactos culturales	1
Protección de sitios	1
Incorporación de la Cultura	1
Política de Compras	2
Consumo de Energía	3
Consumo de Agua	3
Alimentación y bebidas	3
Juntas de Green (Green Meetings)	1
Gases de Invernadero	2
Aguas Residuales	2
Planear y Reducir	2
Otros contaminantes	1
Especies Silvestres	1
Vida Silvestre en Cautiverio	1

Elaboración propia

Anexo 4. Requisitos de la Norma ISO 14001:2015

Figura 4.

Requisitos de la Norma ISO 14001:2015

Alcance
Referencias Normativas
Términos y definiciones
Contexto de la Organización
Liderazgo
Planificación
Soporte
Evaluación del desempeño
Mejora

Anexo 5. Falla de acceso a norma ISO 14001



Servicio Ecuatoriano de Normalización

Estimado(a) usuario(a):

El siguiente documento normativo ha sido oficialmente **retirado**.

Ante cualquier inquietud, por favor comuníquese a las oficinas del Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Quito: (593-2) 3825960 Ext. 1308

Correo Electrónico: ventanormas@normalizacion.gob.ec

Anexo 5. Fotos del desarrollo de la entrevista con Ana Merino y Juan Carlos Pazmiño



Anexo 6. Entrevistas realizadas

Director actual: Daniel Vallajerte.
 Gm: Francisco Vaca.
 Ing: Juan Carlos Pazmino
 jefe de mantenimiento.
 trabajando 5 años en el hotel del parque.

Cuestionario para la entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE ESTUDIOS GLOBALES Y HOSPITALIDAD
LICENCIATURA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

Entrevista para colaboradores del Hotel Oro Verde Guayaquil y Hotel del Parque

- ¿Cuenta el hotel con una certificación ambiental vigente o estaría en proceso de obtenerla? Nómbrala. *certificación, Green Globe, Registro ambiental, certificación ambiental, internacional*
- ¿Qué tan importante considera contar con una certificación ambiental?
 ¿Por qué?
 No es importante ** centros de clientes locales → no los interesa más que contar con las instalaciones*
 Poco importante
 Algo importante ** clientes → internacionales*
 Importante
 Muy importante
- Si la respuesta en la primera pregunta fue NO, ¿Cuál es la limitante que no le permite contar ahora con una certificación?
- ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental? *Aproximadamente de 5 años / cuando el 2do gerente.*
- ¿Qué le motivó a usted optar por un certificado ambiental para el hotel?
Fue idea del Francisco Vaca.
- ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?
El hotel era nuevo si dice trabajar en los procesos, educar al personal equipo de esta certificación
- ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cuál o cuáles considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?
Manejo correcto de desechos → 2 o 3 años → manual operativo.
- ¿Qué beneficios percibió después de obtener una certificación ambiental reconocida internacionalmente?
 Reducción de gastos en servicios básicos
 Beneficios fiscales *aumento de ingresos*
 Posicionamiento de mercado
 Atraer clientes
 Aumento de imagen y credibilidad
 Mejora de competitividad
 Satisfacción del cliente

- Mejorar calidad del servicio
- Formación y capacitación del personal
- Concientización de huéspedes
- Optimización y manejo de recursos
- Reducción del impacto ambiental
- Uso sostenible de recursos

8. ¿Considera que los turistas o huéspedes valoran más alojarse en un establecimiento con una certificación ambiental? ¿Por qué?

*- solo el internacional
- interés de impacto ambiental
- compensar huella de carbono.*

9. Observaciones

la

Entrevistado: Ana Maíma
maestra Gestora Hotelera
Cuestionario para la entrevista

BPM.
Hacep
- Persona BPM Oro Verde

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE ESTUDIOS GLOBALES Y HOSPITALIDAD
LICENCIATURA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA
Entrevista para colaboradores del Hotel Oro Verde Guayaquil y Hotel del
Parque

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación ambiental vigente o estaría en proceso de obtenerla? Nombrela ²⁰¹³ ₂₀₁₅ no hay registro. Smart ^{Travel} _{Voyages.}
2. ¿Qué tan importante considera contar con una certificación ambiental?

¿Por qué?

- No es importante
 Poco importante
 Algo importante
 Importante
 Muy importante

hay empresas que piden certificaciones la de incertidumbre

tanto por proveedores. por los clientes piden documentación del proveedor o tienen certificaciones... piden soporte (Exchange)

Si la respuesta en la primera pregunta fue NO, ¿Cuál es la limitante que no le permite contar ahora con una certificación?

3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental? ^{alrededor de 3 años}
_{cambios trampas de grasa / cumplir leyes. manejo de residuos. permiso de generador de gases peligrosos}
4. ¿Qué le motivó a usted optar por un certificado ambiental para el hotel?
_{los hoteles tienen poco enteros en eso, no lo ven como una necesidad}
5. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?

Sistema de aguas residuales (tratamiento), normativa ambiental vigente. Infraestructura: cuan lugares de acceso, sistema eléctrico, emisiones de agua, ruido, altura.

La parte operacional (60%) Plan de emergencia, Requisitos operac. - altura -

6. De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cuál o cuáles considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?

7. ¿Qué beneficios percibió después de obtener una certificación ambiental reconocida internacionalmente?
- Reducción de gastos en servicios básicos
- Beneficios fiscales _{reducción de impuestos x importación}
- Posicionamiento de mercado
- Atraer clientes
- Aumento de imagen y credibilidad
- Mejora de competitividad
- Satisfacción del cliente

parte de proveedores. comprar normas. Dem. Publico INEN.

- Mejorar calidad del servicio
- Formación y capacitación del personal
- Concientización de huéspedes
- Optimización y manejo de recursos
- Reducción del impacto ambiental
- Uso sostenible de recursos

8. ¿Considera que los turistas o huéspedes valoran más alojarse en un establecimiento con una certificación ambiental? ¿Por qué?

No es muy tomado en cuenta, interesados de clientes internacionales

9. Observaciones

algunos de los beneficios es si se crea conciencia ambiental, se regula el consumo de insumos y se manda menos desechos.

En la implementación de la certificación se pusieron tachos de reciclaje.

Para involucrar a los huéspedes se incentivaba a no lavar platos cada 2 o 3 noches

Reclaman como 1000 al año por reciclaje

ISO 45001 antes era OSA 18001 -> se transformó a ISO.

Entrevistado: Diego Fondon
Hotel Oro Verde Guayaquil
Cuestionario para la entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE ESTUDIOS GLOBALES Y HOSPITALIDAD
LICENCIATURA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

Entrevista para Clef de or del Hotel Oro Verde Guayaquil

1. ¿Qué cargo ocupaba durante el periodo de certificación Smart Voyager del hotel Oro Verde Guayaquil?

2. ¿Qué cargo ocupa actualmente?

3. ¿Cuánto tiempo llevó al establecimiento/hotel adaptarse e implementarse a la certificación ambiental?

4. ¿El hotel tuvo modificaciones y/o adaptaciones en su infraestructura o servicios para poder obtener una certificación? ¿cuáles?

5. ¿De entre los parámetros a evaluar por el organismo certificador, cuáles considera usted que fueron los que más tuvieron dificultad?

6. ¿Conoce usted qué consideraciones tomaron para decidirse por la certificación?

7. ¿Qué cambios significativos percibió en el hotel al obtener la certificación Smart Voyager? (Beneficios)

8. Observaciones

La certificación Smart

Voyager no la renovaron porque pasaron una recesión económica (2009)

Inversión \$ 2000.000 a \$ 300.000 → la decisión de invertir era de accionistas

Toma de decisión → economista, quitaron la certificación para no seguir con los gastos considero que es muy importante contar con una certificación ambiental.

Capacitaciones 1 o 2 veces a la semana (2 horas)

Considera ^{muy} importante contar con una certificación ambiental