



UNIVERSIDAD PARTICULAR

San Gregorio de Portoviejo

Carrera de Ingeniería en Ecoturismo

Tesis de Grado

Previo a la obtención del título de:

Ingeniera en Ecoturismo

TEMA:

Indicadores de Gestión Ambiental -Turística y su influencia en los estándares de calidad de los Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo.

AUTORAS:

María Magdalena Briones Vélez

Diana Cristina Guerra Villegas

DIRECTOR:

Blgo. Otoniel López Zambrano. M Sc.

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2012

UNIVERSIDAD PARTICULAR
"SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO"
CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

TESIS DE GRADO

La tesis titulada: **INDICADORES DE GESTIÓN AMBIENTAL - TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PORTOVIEJO** presentada por las egresadas: **MARÍA MAGDALENA BRIONES VÉLEZ Y DIANA CRISTINA GUERRA VILLEGAS**, luego de haber sido analizada por los señores Miembros del Tribunal de Grado, en cumplimiento de lo que dispone la ley se da por aprobada.

El Tribunal de Grado está compuesto por los siguientes miembros:

Lcda. Gina Molina Molina
**COORDINADORA DE CARRERA
DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

Blgo. Otoniel López Zambrano, M Sc.
DIRECTOR DE TESIS

Ing. Pablo Gallardo Armijos. M Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. Ana García Santana. M Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director de la tesis titulada : **INDICADORES DE GESTIÓN AMBIENTAL -TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PORTOVIEJO**”, tengo a bien certificar que dicho trabajo ha sido realizado por las egresadas : **MARÍA MAGDALENA BRIONES VÉLEZ Y DIANA CRISTINA GUERRA VILLEGAS**.

El que ha sido dirigido, asesorado y supervisado por el suscrito y que su contenido es producto y responsabilidad de sus autores.

Blgo. Otoniel López Zambrano. M Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado. A mi Madre que gracias a su apoyo total pude concluir mi carrera, quien sin escatimar esfuerzo alguno ha sacrificado gran parte de su vida, que me ha formado y educado. A quien la ilusión de su existencia ha sido verme convertida en persona de provecho, a quien nunca podre pagar con las riquezas más grandes del mundo inculcándome que todo lo que sueña es posible realizarlo. Por sus oraciones y buenos deseos, muchas gracias.

A mis hermanos quienes me han inundado en la alegría de compartir todos nuestros sentimientos y proyectos viendo los grandes logros y tropiezos de una forma amena.

Al director de tesis, Blgo. Otoniel López Zambrano, por su infinita paciencia y ayuda en este trabajo, por sus consejos, por confiar en mí, pero sobre todo por su amistad. Admiro su calidad humana.

A todos mis profesores por sus conocimientos y por haber sembrado en mí la semilla de la investigación.

A mi amiga Diana Guerra que juntas recorrimos este camino, aprendiendo y dando cada una algo de sí misma para lograr nuestro objetivo.

Magdalena Briones

DEDICATORIA

A mi madre por ser el pilar principal de mi vida, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, por brindarme los recursos necesarios, por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A mi esposo y a mi hijo por darme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente y estar siempre a mi lado, que no me dejaron desfallecer para así poder llevar a cabo la culminación de este proyecto.

A mis hermanos que de alguna manera contribuyeron en la realización de esta tesis, y ser un ejemplo a seguir profesionalmente.

Mis sobrinos que siempre serán una motivo para seguirme superando.

Magdalena Briones

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento más especial es para el Biólogo Otoniel López Zambrano, por su paciencia, su dedicación y sus sabios aportes a este documento.

También a la Universidad San Gregorio de Portoviejo y todo su cuerpo de docentes por todo lo entregado y recibido en conocimientos y enseñanzas para todos estos años de carrera.

A todos ellos y a quienes de una u otra manera contribuyeron al término de ésta tarea, muchas gracias...

Diana Guerra

DEDICATORIA

“ Muy pocas personas se hacen inolvidables en nuestras vida ”

Quiero dedicar este trabajo a Dios que ha sido quien me ha dado la fuerzas para nunca desmayar a lo largo de mi carrera.

A mi abuela Carmelina que me dio los valores mas importantes de la vida que hacen de un ser algo grande.

A mis padres por todo el apoyo, amor incondicional y sobre todo sus sabios consejos que me hicieron llegar a ser lo que hoy con mucho orgullo soy.

A los tesoros que mis padres me dieron mis cinco hermanos que aunque no todos puedan compartir conmigo este momento tan importante yo se que estarían orgullosos de mi.

Y a mi esposo que ha sido mi compañero, mi amigo y quien con todo su amor me ha dado su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera y que si no fuera por él quizás hoy no estaría aquí.

Diana Guerra

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
CAPITULO I	
MARCO REFERENCIAL	1
1. Tema	1
1.1 Formulación del problema	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Preguntas de la investigación	3
1.3 Delimitación de la investigación	3
1.4 Justificación	4
1.5Objetivos	7
1.5.1Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Categorías fundamentales	8
2.1.1 Indicadores de gestión de calidad turística	8
2.1.2 Importancia del uso de indicadores en la industria turística	9
2.1.3 Las buenas prácticas ambientales en turismo	10
2.1.4 Turismo y medio ambiente	12
2.1.5 Categorización de establecimientos de alojamiento según el Ministerio de Turismo del Ecuador	14
2.1.6 Normas de calidad de empresas turísticas ISO 14001	20
2.2 Hipótesis	22

2.2.1 Hipótesis general	22
2.2.2 Hipótesis específicas	22
2.2.3 Unidades de observación y análisis	23
2.2.4 Variables	24
2.2.4.1 Variable independiente	24
2.2.4.2 Variable dependiente	24
2.2.5 Matriz de operacionalización de las variables	24
CAPÍTULO III	26
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Modalidad de la investigación	26
3.1.1 Método científico	26
3.1.2 Método inductivo	26
3.1.3 Método deductivo	27
3.2 Tipo de investigación	27
3.3 Métodos	28
3.4 Técnicas	30
3.5 Instrumentos	31
3.5.1 Encuesta a los propietarios de establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	31
3.5.2 Encuesta a los turistas que se hospedaron en establecimientos de alojamiento en el Cantón Portoviejo	34
3.5.3 Encuesta para los funcionarios de instituciones públicas	36
3.6 Matriz de población y muestra	37
3.7 Recolección y procesamiento de la información	38

CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	39
4.1 Diagnostico del uso actual de los recursos renovables y no renovables del Cantón Portoviejo	39
4.1.1 Resultados y análisis de encuestas a propietarios de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	41
4.1.2 Resultados y análisis de encuestas aplicadas a turistas	51
4.1.3 Resultados y análisis de entrevistas a funcionarios públicos	72
4.2 Selección e identificación de indicadores de gestión ambiental turística	74
4.3 Estrategias de manejo de los recursos	82
4.3.1 Estrategias de sensibilización y fomento	82
4.3.2 Estrategias para la recolección y control de residuos sólidos	83
4.3.3 Estrategia para el manejo de aguas residuales	85
4.3.4 Medidas para el control de la contaminación atmosférica	86
4.3.5 Medidas para el control de contaminación acústica	86
4.3.6 Medidas para el control de la contaminación arquitectónica y lumínica	87
4.3.7 Manejo para el consumo y control de la calidad de agua	87
4.3.8 Medidas para el control de la calidad del aire	88
4.3.9 Medidas para la protección de la flora y fauna	89
4.3.10 Medidas para una correcta señalización	90
4.3.11 Estrategias de mantenimiento y limpieza de las instalaciones	90

4.3.12 Estrategias de manejo y almacenamiento de productos químicos	91
4.3.13 Estrategias de relaciones comunitarias	92
4.3.14 Estrategias de seguridad y salud ocupacional	92
4.3.15 Estrategias de contingencias y emergencias ambientales	93
4.4. Programa de capacitación propuesto	95
4.4 Comprobación de hipótesis	100
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
5.1 Conclusiones	105
5.2 Recomendaciones	110
CAPÍTULO VI	112
PROPUESTA	
6.1 Datos informativos	112
6.1.1 Título de la propuesta	112
6.1.2 Periodo de ejecución	112
6.1.3 Descripción de los beneficiarios	113
6.1.4 Ubicación sectorial y física	113
6. 2 Introducción	113
6.3 Justificación	114
6.4 Objetivos	115
6.4.1 Objetivo general	115
6.4.2 Objetivos específicos	115
6.5 Fundamentación teórica	116
6.6 Actividades	117

Diseño de check list para turistas	118
Ficha de monitoreo para los establecimientos de alojamiento	119
6.7 Recursos	122
6.7.1 Humanos	122
6.7.2 Técnicos	122
6.7.3 Materiales	122
6.7.4 Financieros	122
6.8 Presupuesto	123
6.9 Evaluación	128
6.10 Cronograma de actividades	130
Bibliografía	133
Anexos	135
Anexo No. 1 Árbol del problema	136
Anexo No. 2 Cuadro resumido de actividades del proyecto	137
Anexo No. 3 Competencias laborales	139

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	CONTENIDO	PÁGINA
Tabla No. 1	Nómina de establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	40
Tabla No. 2	Residencia de propietarios de hoteles en las zonas de ubicación de los mismos	41
Tabla No. 3	Tipos de turistas que acuden a los establecimientos de alojamiento.	42
Tabla No. 4	Periodicidad de turistas locales en los establecimientos de alojamiento 39	42
Tabla No. 5	Periodicidad de turistas nacionales	43
Tabla No. 6	Periodicidad de turistas internacionales	43
Tabla No. 7	Opinión de los empresarios hoteleros sobre el turismo en el sector	44
Tabla No. 8	Conocimientos de indicadores de gestión ambiental – turística por parte de empresarios hoteleros	44
Tabla No. 9	Disponibilidad de implementación de indicadores de gestión ambiental – turístico por parte de empresarios de los establecimientos de alojamiento	45
Tabla No. 10	Consideración por parte de los empresarios turísticos sobre si estas actividad es beneficioso para la zona	45
Tabla No. 11	Beneficio que tiene la actividad turística para los empresarios de establecimientos de alojamiento	46
Tabla No. 12	Creación de fuentes de trabajo a la actividad turística para residentes locales	46

Tabla No. 13	Generación de empleo a jóvenes de la localidad	47
Tabla No. 14	El turismo aumenta los precios de los artículos de consumo	47
Tabla No. 15	Contribución a que la comunidad obtenga servicios	48
Tabla No. 16	Aumentan la tasa de delincuencia con la afluencia de turistas	48
Tabla No. 17	Afectación del turismo daña al medio ambiente (valoración de empresarios de establecimientos de alojamiento)	49
Tabla No. 18	Recursos naturales necesarios para los turistas (agua, luz, etc.)	49
Tabla No. 19	Aporte de la actividad turística a la economía local	50
Tabla No. 20	Frecuencia de hospedaje en establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	52
Tabla No. 21	Tiempo de hospedaje en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	52
Tabla No. 22	Razones de pernoctación de turistas en los establecimientos de alojamiento del Cantón	53
Tabla No. 23	Medios informativos promocionales de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	54
Tabla No. 24	Lugares visitados por los turistas durante la estancia en establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	55

Tabla No. 25	Predisposición de los turistas por alojarse nuevamente en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	55
Tabla No. 26	Opinión de los turistas respecto a la saturación de los establecimientos de alojamiento en el Cantón Portoviejo	56
Tabla No. 27	Opinión sobre el estado de limpieza de las habitaciones de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	57
Tabla No. 28	Opinión de los turistas sobre degustación de comida local	57
Tabla No. 29	Opinión de turistas sobre la calidad de comida local en el Cantón Portoviejo	58
Tabla No. 30	Opinión de los turistas sobre los servicios recibidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	58
Tabla No. 31	Valoración de los turistas sobre la preparación del personal de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	59
Tabla No. 32	Percepción de los turistas sobre el ruido en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	59
Tabla No. 33	Percepción de los turistas sobre la generación de desechos sólidos en los establecimientos De alojamiento del Cantón Portoviejo	60
Tabla No. 34	Percepción de los turistas sobre la seguridad mostrada por los hoteles del Cantón Portoviejo	60

Tabla No. 35	La relación calidad – precio observada por los turistas en los del Cantón Portoviejo	61
Tabla No. 36	Opinión de los turistas sobre el estado de servicios higiénicos de las habitaciones de los est. De alojamiento del Cantón Portoviejo	61
Tabla No. 37	Opinión de los turistas sobre si los del Cantón Portoviejo	62
Tabla No. 38	Opinión sobre si los turistas recomendarían estos a sus amigos	63
Tabla No. 39	La valorización que dan los turistas sobre el nivel de protección medioambiental de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	63
Tabla No. 40	Valoración de los turistas sobre los olores en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	64
Tabla No. 41	Valoración de los turistas sobre la limpieza en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	65
Tabla No. 42	Valoración de los turistas sobre la recolección de desechos sólidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	65
Tabla No. 43	Valoración de los turistas sobre la congestión en el ingreso a los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	66
Tabla No. 44	Valoración de los turistas sobre la iluminación en los del Cantón Portoviejo	67
Tabla No. 45	Valoración de los turistas sobre el uso de energía eléctrica en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	67

Tabla No. 46	Valoración de los turistas sobre la integración de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo con su entorno	68
Tabla No. 47	Valoración sobre la calidad de agua potable en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	68
Tabla No. 48	Valoración de los turistas sobre el uso del agua en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	69
Tabla No. 49	Valoración de los turistas sobre la limpieza del agua que emplean los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	70
Tabla No. 50	Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de las áreas naturales de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	70
Tabla No. 51	Indicadores de gestión turístico – ambiental para los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	78
Tabla No. 52	Temas de capacitación ambiental propuestos para los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	96
Tabla No. 53	Componentes de capacitación turística del PNCT / MINTUR 2011	97
Tabla No. 54	Matriz de comprobación de hipótesis	100
Tabla No. 55	Actividades planteadas en la propuesta	117

Tabla No. 56	Aporte presupuestario planteado para la aplicación de la propuesta	123
Tabla No. 57	Presupuesto referencial de la propuesta y fuentes de financiamiento planteadas.	124
Tabla No. 58	Cronograma de actividades	130

INDICE DE IMAGEN Y FOTOGRAFÍA

FOTOGRAFÍA	CONTENIDO	PÁGINA
Imagen No. 1	Campaña publicitaria Ven a Manabí Te Espero(GPM)	5
Fotografía No. 2	Aplicación de las encuestas en hotel Hipocampo – Crucita	50
Fotografía No. 3	Aplicación de la encuesta en hotel Cabrera internacional – Portoviejo	51
Fotografía No. 4	Aplicación de encuestas a turistas en la hostería Venecia – Crucita	71
Fotografía No. 5	Aplicación de encuestas a turistas hotel Tío Sam – Crucita	71
Fotografía No. 6	Entrevista al Ing. Eduardo Alcívar, Funcionario del Departamento de Gestión y Riesgos – GPM	73
Fotografía No. 7	Entrevista a Gisella Barcia García, Funcionaria de la Junta Parroquial de Crucita	74

INTRODUCCIÓN

Los indicadores de gestión ambiental – turística son medidas de la existencia de dificultades o de la gravedad de las ya conocidas, indicios o situaciones o problemas por venir, medidas de riesgo y de la necesidad potencial de acción, y medios para identificar y evaluar los resultados de nuestras acciones.

Entre los indicadores aplicables a una gestión sostenible se distinguen, básicamente, aquellos que son fácilmente cuantificables pero que adquieren una gran importancia en la valoración de la satisfacción de la población local por vivir en un destino turístico, o la satisfacción de la experiencia turística de los turistas.

La presente investigación plantea la selección de varios de éstos indicadores que pueden ser aplicados por los establecimientos de alojamiento de nuestro cantón.

En el Cantón Portoviejo, se puede apreciar diferentes problemas en los establecimientos de alojamiento, que se pueden reflejar con el servicio que brindan diariamente a los turistas.

La investigación desarrollada pretende mejorar los estándares de calidad en el servicio, y así proyectar una mejor imagen que permita ofertar estos sitios de alojamiento tanto a nivel nacional como internacional.

Este trabajo procede de un análisis de la problemática, cuyo principal factor es el escaso conocimiento de los indicadores de gestión ambiental – turística, que

pretende dar a conocer el buen uso de los recursos naturales renovables y no renovables.

Para obtener una respuesta favorable sobre el manejo de estos recursos y el buen servicio que se debe brindar al turista, se desarrolló una propuesta que permitirá cubrir las falencias que existen debido a la problemática identificada.

Para esto se diseñó un checklist para los turistas, donde estos podrán señalar como califican el servicio tanto en el tema ambiental como turístico; por otro lado los hoteles también podrán ser evaluados mediante una ficha de monitoreo ambiental, cuyos encargados deberán ser las autoridades turísticas y ambientales locales y por último la implementación de programas de capacitación con temas ambientales y turísticos, que permitirán transversalmente asegurar la sostenibilidad de aplicación de estos indicadores.

Los resultados serán evidenciados con el mejoramiento del servicio que lo reflejaran los turistas que visiten los establecimientos, debido al uso racional de los recursos naturales renovables y no renovables, que evidentemente reducirán los gastos operativos de sus establecimientos de alojamiento.

La implementación de esta propuesta investigativa por parte de los establecimientos de alojamiento del Cantón, así como los indicadores y estrategias propuestos, podría ser utilizado por estas empresas como mecanismos de certificación de calidad y sustentabilidad, lo que sin duda alguna repercutiría en el marketing publicitario que estas empresas pueden emprender para captar más mercado y competir de manera sostenible frente a centros de hospedaje de mayor categoría en nuestros medios provinciales. De allí, que planteamos a los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo, la aplicación de los indicadores y estrategias seleccionadas en el presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1. Tema.

Indicadores de Gestión Ambiental - Turística y su influencia en los estándares de calidad en los Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo.

1.1 Formulación del problema.

¿Porque no se implementan indicadores de gestión ambiental turística en el sector hotelero del Cantón Portoviejo, que permitan establecer estrategias de manejo y medir resultados de calidad del servicio?.

1.2 Planteamiento del problema.

Portoviejo es la Capital de los Manabitas, se la conoce como la Ciudad de los “*Reales Tamarindos*”, cuenta con una diversidad de lugares turísticos, exquisita y reconocida comida típica, diversidad de establecimientos turísticos como hoteles, agencias de viajes, salas de banquetes y recepciones, restaurantes, cafetería, fuentes de soda, bares, discotecas, centro de recreación, etc. los cuales permiten satisfacer necesidades de ocio y recreación de todas las clases sociales, puesto que estos establecimientos ofrecen distracción, recreación y relajación.

Portoviejo está considerado como una ciudad de tránsito y comercio, donde llegan visitantes y turistas de todas partes del país por motivos de negocios, comercio y la vez disfrute.

A 27km de la Capital Manabita está la parroquia Crucita, conocida turísticamente como “La Bella”, es un hermoso balneario que cuenta con 13 Km de Playa; se encuentra en la costa del Pacífico, a tan sólo 30 minutos de Portoviejo y está considerada una de las más bellas playas de Ecuador. Las actividades productivas se sustentan en la pesca artesanal, la agricultura y el turismo, para lo cual se dispone de una aceptable planta de establecimientos que ofrecen servicios de alojamientos, comidas, bebidas y diversión, etc. Este punto de la geografía manabita y portovejense es famoso por tratarse de un lugar ideal para practicar el parapente y el alas delta, por lo que deportistas y aficionados de todo el mundo viajan hasta aquí, con la intención de aprovechar las excelentes condiciones para practicar estos deportes.

Tanto en Portoviejo como en la Parroquia Crucita, las actividades turísticas no cumplen con estándares de calidad relacionadas con el uso adecuado de sus recursos debido a muchos factores, entre los que destacan: desinterés de parte del sector hotelero por capacitarse, desconocimiento por parte de los propietarios de los establecimientos de alojamiento sobre métodos de producción limpia, por lo cual los establecimientos que se dedican a la actividad de alojamiento realizan un manejo inadecuado de los recursos que utilizan, lo que conlleva consecuencias como: agotamientos de estos recursos, incremento de gastos operativos, turistas insatisfechos con el servicio; impidiendo ubicar a estos centros de atención hotelera en niveles de óptima calidad.

Esto se debe a la ausencia de programas de capacitación, control y seguimiento, que permitan el buen uso de los indicadores de Gestión Ambiental y Turística para crear en las personas un espíritu conservador y competitivo en el mercado.

1.2.1 Preguntas de la investigación.

1. ¿Por qué no se usan indicadores de gestión ambiental y turística en los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Portoviejo y la Parroquia Crucita?
2. ¿Estarán dispuestos los propietarios de los establecimientos de alojamiento a recibir asesoramiento sobre los indicadores que se plantearan en el marco de esta investigación?
3. ¿Tendrá éxito emplear indicadores de gestión ambiental turística?
4. ¿Por qué no se implementan programas de identificación de indicadores de producción más limpia, control y seguimiento?

1.3 Delimitación de la investigación.

Campo: Ecoturismo.

Área: Ambiental Turístico.

Aspecto: Indicadores de gestión Ambiental -Turística y su influencia en los estándares de calidad de los Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo.

Delimitación espacial: Establecimientos de alojamiento de la Ciudad de Portoviejo y de la Parroquia Crucita.

Delimitación temporal: Del mes de Agosto de 2011 hasta Enero del año 2012.

1.4 Justificación.

Los destinos turísticos, con los varios productos turísticos que los componen, para que sean sostenibles, deben necesariamente buscar definir indicadores que les permitan gestionar su sostenibilidad de forma eficaz y considerar la precaución en la toma de decisiones como un aspecto muy relevante para el desarrollo adecuado del destino. La planificación estratégica y la gestión de la sostenibilidad del desarrollo turístico deben ser consideradas como elementos necesarios para garantizar la perspectiva de largo plazo del destino. La calidad de los productos turísticos es esencial en la conformación de la imagen de los mismos, y cada vez más adquieren un papel preponderante frente a las acciones comunicativas, puesto que la referida calidad es el instrumento más adecuado para fidelizar a los clientes satisfechos. La satisfacción de los turistas con relación a un producto turístico está directamente relacionada a la calidad del mismo. Dado que los turistas son cada vez más experimentados y exigentes, estos esperan una relación calidad-precio cada vez más satisfactoria (Gándara, 2000).

El estado Ecuatoriano como política estatal pretende ubicar a nuestro país como la capital del turismo en América Latina, la importancia del turismo es una fuente de desarrollo para lo cual se recibirá \$30'000.000 que servirán para impulsar el número de visitas al Ecuador, el mismo que cierra el 2010 con más de 1'044,000 turistas, esto con el objetivo de impulsar el turismo consciente enmarcado dentro de la sostenibilidad turística (CPM, 2008).

La campaña publicitaria que lanzó el Gobierno Provincial de Manabí y el MINTUR para la temporada turística 2011 es: “**VEN A MANABI**”... **TE ESPERO**, que promociona a la Provincia en sus potencialidades turísticas productivas, encuadrada en la política nacional antes descrita.



Imagen No. 1 Campaña publicitaria **Ven a Manabí Te Espero (GPM)**

en estos últimos años, por el mejoramiento de las vías que ha dado como resultado el desarrollo de establecimientos turísticos, pero así mismo existe un aumento de consumo de los recursos renovables y no renovables debido al poco control del manejo adecuado de los mismos.

Dentro de la actividad turística, la hotelería se constituye en uno de los elementos claves, la sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento de cualquier destino se convierten en un aspecto fundamental. Para tal sostenibilidad de los destinos, la calidad de las empresas hoteleras es un importante instrumento. Por tal motivo, este proyecto está orientado a los establecimientos de alojamiento con la implementación de programas de producción más limpia como una estrategia para lograr una gestión empresarial más eficiente y sostenible.

El proyecto promueve un proceso de mejora continua a través de la implementación de buenas prácticas ambientales en los establecimientos de alojamiento de nuestro Cantón.

En el caso de los establecimientos de alojamiento que reciben diariamente turistas que hacen uso de todos los servicios con que cuenta cada uno de estos

sitios, es importante que se implementen programas de control y manejo del buen uso de recursos renovables y no renovables, por lo que es necesario diseñar indicadores de gestión ambiental y turística que permitan concienciar a cada uno de los empresarios hoteleros y por ende a su personal interno y externo, mediante mecanismos que regularicen el uso racional de cada uno de estos recursos como son el agua, la luz, así como los materiales que utilizan diariamente cada consumidor, no solo turistas sino también el personal que labora en cada establecimiento de alojamiento.

El que los establecimientos de alojamiento, acojan esta propuesta investigativa, permitirá ofertar de mejor manera sus negocios, lo que sin duda, beneficiara a la empresa hotelera, y por tanto la imagen turística del Cantón Portoviejo, la cual se vería incrementada.

Para la ejecución de esta propuesta investigativa, se cuenta con el apoyo del Gobierno Provincial de Manabí a través de la Dirección de Gestión Ambiental y Riesgo, que está apoyando la realización del mismo, puesto que la visión de este organismo de desarrollo provincial es mejorar la calidad de vida de la población manabita. De igual manera, siendo el Gobierno Municipal de Portoviejo, un ente descentralizado desde el punto de vista turístico, éste podrá utilizar la información que se generó para replicarla a las demás empresas hoteleras del Cantón.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo general

Promover la aplicación de Indicadores de gestión ambiental - turística para mejorar los estándares de calidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el uso actual de los recursos naturales renovables y no renovables en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.
- Identificar indicadores de Gestión de calidad turística y ambiental.
- Establecer estrategias de manejo de los recursos naturales a través de la aplicación de medidas ambientales que garanticen emplear mecanismos de producción limpia en establecimientos de alojamiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Categorías fundamentales.

2.1.1 Indicadores de gestión de calidad turística

Los indicadores son medidas de la existencia de dificultades o de la gravedad de las ya conocidas, indicios o situaciones o problemas por venir, medidas de riesgo y de la necesidad potencial de acción, y medios para identificar y evaluar los resultados de nuestras acciones. Los indicadores son conjuntos de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión del turismo (GPM, 2008).

El Plan Estratégico Provincial de Turismo Sostenible de Manabí, expresa que los indicadores de gestión de calidad turística, pueden medir:

- a) Cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos.
- b) Cambios en los factores externos que afectan al turismo y
- c) Las repercusiones del turismo.

Para la elaboración de indicadores sobre la sostenibilidad, es igualmente útil la información cuantitativa como la cualitativa. Normalmente, los indicadores se eligen de entre una serie de conjunto de datos o fuentes de información posible

por su importancia para los principales problemas a los que deben hacer frente los gestores turísticos. La utilización de esos indicadores puede culminar en la adopción de medidas que anticipen y prevengan situaciones indeseables o no sostenibles en los destinos (GPM, 2008).

2.1.2 Importancia del uso de indicadores en la industria turística.

La elaboración y utilización de estos instrumentos se considera parte fundamental de la planificación y gestión general de los destinos y elemento integrante de las actividades de promoción de un desarrollo sostenible del sector turístico en todos los niveles. El estímulo para el sector turístico proviene de la percepción de que muchos destinos han estado en peligro, como consecuencia de la insuficiente atención prestada a las repercusiones del turismo y a la sostenibilidad a largo plazo de los destinos (GPM, 2008).

El Plan Estratégico Provincial de Turismo Sostenible de Manabí, expresa que en cualquier destino, los mejores indicadores son los que responden a los riesgos y preocupaciones fundamentales respecto de la sostenibilidad del turismo, y facilitan información que puede ayudar a circunscribir problemas y evaluar respuestas. Los indicadores responderán normalmente a asuntos relativos a los recursos naturales y al medio ambiente de un destino, a inquietudes respecto de la sostenibilidad económica, a problemas sobre los activos culturales y los valores sociales, más ampliamente a cuestiones de organización y gestión, tanto en el sector turístico como en el conjunto del destino.

En este mismo documento se resumen algunas ventajas de contar con buenos indicadores entre los cuales se citan:

- Mejora la adopción de decisiones – disminución de los riesgos o costos.
- Detección de los problemas emergentes – posibilidad de prevención.

- Identificación de las repercusiones – posibilidad de adoptar medidas correctivas en caso de necesidad.
- Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión – evaluación de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo.
- Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación – determinación de los límites y las oportunidades.
- Mayor responsabilización – el suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilización y su prudente utilización en la adopción de decisiones.
- Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua – incorporación de soluciones a la gestión.

2.1.3 Las buenas prácticas ambientales en turismo (BPA)

Cuando se habla particularmente de las actividades desarrolladas por empresas turísticas, el fin principal de las BPA no será diferente al de cualquier otra empresa. Siempre se busca minimizar los impactos que se puedan ocasionar al medio, mejorando la calidad de vida de los empleados, los clientes y la población local. En particular, las BPA buscarán potenciar actividades recreativas que respeten la naturalidad del medio en el que se desarrollan o que minimicen la creación de residuos o emisiones negativas. El mayor aporte del turismo y la recreación a la conservación de los recursos naturales tiene que ver con su capacidad de modificar actitudes y comportamientos negativos de las personas que realizan estas actividades (Encabo, *et al* 2009).

El primer paso para establecer un sistema de BPA será plantear la política medioambiental de la empresa, diseñando un plan que estipule las metas de ahorro de agua, energía, disminución de residuos y objetivos relacionados con el aporte al conocimiento de temas ambientales de la sociedad. Al plantear claramente la política de buenas prácticas y hacerla extensiva a los empleados y

clientes, se está marcando un norte a seguir y una clara diferenciación con la competencia (Andrés & Torres, 2010).

Gran parte del éxito que pueda tener un establecimiento “*sostenible*”, tanto a nivel comercial como a la hora de proteger el medio ambiente, depende de la concienciación de los clientes y su aporte a las buenas prácticas. Para que los turistas y recreacionistas colaboren con la conservación, se debe enseñarles la importancia de hacerlo y comunicarles cómo lograrlo.

Por ello es importante informar las prácticas ambientales del establecimiento a través de cartelera u otros medios (tratando de no generar más residuos). Un buen programa de información ayudará a explicar a los usuarios el porqué de las decisiones y acciones que tiene la empresa y a solicitar su colaboración. Por ejemplo, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento se puede colocar información con instrucciones sobre cómo ahorrar agua y energía, dando a los turistas la posibilidad de colaborar. Ayudar a la conservación del entorno, permite mejorar la imagen de la empresa y presentar publicidad medioambiental verdadera.

La explicitación de la política ambiental de la empresa es un modo de formalizar su compromiso con la sustentabilidad ambiental y social de la población que la sostiene. El establecimiento de alojamiento, el restaurante o la agencia podrán asociarse con el municipio local o con otras entidades en campañas de concienciación de la población local y de los turistas, mostrando la importancia de los recursos y procesos naturales y generando actitudes positivas hacia ellos. La interpretación es un medio adecuado para tal fin (Andrés & Torres, 2010).

2.1.4 Turismo y medio ambiente

El turismo es una actividad íntimamente relacionada con el medio ambiente. Lo que se vende a los clientes es un conjunto de servicios que no se limita sólo al alojamiento, restauración y/o transporte, entre otros (Carrillo & Peña, 2011).

Martín Mateo, R. (1991) entiende el medio ambiente como “...*aquellos factores naturales que poseen una titularidad común y características, como son el agua, aire, vehículos básicos de transmisión, soporte y factores esenciales para la existencia del hombre sobre la tierra.*”

Carrillo & Peña (2011) expresan que el medio ambiente es el sustento básico de la vida en el planeta. En este sentido el “...*medio natural desarrolla diversas funciones que pueden considerarse económicas, ya que inciden directa o indirectamente, en las actividades económicas de los hombres.*” Las funciones a las que se refieren estos autores son básicamente de tres tipos:

- a) Proporcionar recursos.
- b) Asimilar residuos.
- c) Prestar servicios ambientales.

Teniendo en cuenta estos criterios se puede inferir, que el medio ambiente es el conjunto de elementos que se encuentra en constante interacción con los organismos vivos, donde el hombre acciona directa o indirectamente sobre él, transformándolo y utilizándolo para la satisfacción de sus necesidades, por lo que desde el punto de vista organizacional se puede derivar el término como el entorno en el que se encuentra enclavada y desenvuelve una organización y del cual no deben estar excluidos los factores naturales, sociales, políticos en una estrecha interacción (Carrillo & Peña, 2011).

Es lógico pensar entonces, que toda la actividad humana, ya sea como individuos aislados o como grupos organizados (empresa, organizaciones, etc.) va a influir directamente sobre el medio ambiente.

El producto turístico incorpora como parte inseparable y esencial de sí mismo todo el conjunto de parámetros naturales como el clima, paisaje, playas, por lo que el turismo no puede prosperar sin una adecuada calidad del medio ambiente. La degradación ambiental que produce la industria turística (contaminación, saturación de la infraestructura, destrucción del paisaje), se torna contra la propia actividad que la genera, pues forma parte inseparable del propio producto. Este hecho constituye un elemento diferenciador de gran importancia con relación a industrias muy contaminantes que consumen recursos naturales en forma de entradas y generan salidas indeseables contaminando el entorno (Carrillo & Peña, 2011).

Estos mismos autores sostienen que la industria puede continuar su funcionamiento en un ambiente contaminado, mientras **el turismo no**, pues la degradación ambiental que ésta genera hace peligrar su propia continuidad. En otras palabras no basta la calidad del producto o servicio en sentido estricto, hay que añadir la calidad ambiental para conseguir la satisfacción del cliente y su realización.

Un resumen de los efectos de una actividad turística no amigable o compatible con el medio ambiente es la contaminación por aguas residuales que es uno de los efectos del turismo masivo, en este mismo tema, la inexistencia de sistemas de depuración tiene profundas implicaciones para el ecosistema y para la propia salud de los turistas. Esta polución genera pérdida de la biodiversidad, incremento de la turbiedad del agua, peligros sanitarios, entre otras. La producción de desechos sólidos es otro de los problemas relevantes producidos por el turismo. La generación de basuras, riesgos de incendios, molestias a la fauna, son impactos derivados por la actividad humana, por tanto se hace necesario desarrollar una amplia cultura ambiental tanto en los turistas como en los ofertadores de servicios turísticos.

2.1.5 Categorización de establecimientos de alojamiento según el Ministerio de Turismo del Ecuador.

Hotel.- Es hotel, todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Hoteles de cinco y cuatro estrellas.- Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes.
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos.
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59 del reglamento general de actividades turísticas, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere fraude por parte de éste o de sus empleados.
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y.

- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Servicios en los hoteles de cinco estrellas.-Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés; los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería.

- b) Para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones.

- c) Deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios. El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés.

- d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor

deberán conocer, además del español, el idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Hoteles de cuatro estrellas.- Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción.

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las

camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones.

c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español.

d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

e) Existirá una central telefónica con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además, del español, el idioma inglés.

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Atención médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; éste último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Hoteles de tres estrellas.-Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción.
- b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones.
- c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

- d) Existirá una central telefónica con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés.
- e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Hoteles de dos estrellas.-Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción.

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones.

c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor.

d) Existirá una central telefónica con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción.

e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Hoteles de una estrella.-Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción.

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la

capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones. De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El menú del establecimiento de alojamiento deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos.

c) El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

d) Teléfono público; y,

e) Botiquín de primeros auxilios.

2.1.6 Normas de calidad de empresas turísticas ISO 14001



ISO 14000 es una familia de normas relacionadas con la gestión ambiental que existe para ayudar a las organizaciones a) reducir al mínimo la forma de sus operaciones (procesos, etc.) afectan negativamente el medio ambiente (es decir, causar cambios perjudiciales en el aire, el agua o la tierra), (b) cumplir con las leyes aplicables, reglamentos y otros requisitos orientados al medio ambiente, y (c) mejorar continuamente en el anterior.

El objetivo principal de la serie ISO 14000 de las normas es "promover la más eficaz y eficiente gestión ambiental en las organizaciones y proporcionar herramientas útiles y utilizables - los que son rentables, basado en el sistema, flexible y reflejar las mejores organizaciones y la mejor organización prácticas disponibles para recopilar, interpretar y comunicar información de relevancia ambiental".

ISO 14001 standard no es un sistema de gestión ambiental, como tal, y por lo tanto no dicta requisitos absolutos de desempeño ambiental (National Academy Press, 1999), sino que sirve más bien como un marco para ayudar a las organizaciones a desarrollar su propio sistema de gestión ambiental (RMIT). ISO 14001 se puede integrar con otras funciones de gestión y ayuda a las empresas en el cumplimiento de sus metas ambientales y económicas.

ISO 14001, al igual que con otras normas ISO 14000, es de carácter voluntario (IISD 2010), con su principal objetivo ayudar a las empresas en la mejora continua de su desempeño ambiental, respetando la legislación aplicable. Las organizaciones son responsables de establecer sus propios objetivos y medidas de desempeño, con la norma que sirve para contribuir al cumplimiento de objetivos y metas y el posterior seguimiento y la medición de estos (IISD 2010). Esto significa que dos organizaciones que cuentan con medidas totalmente diferentes y los estándares de desempeño ambiental, pueden ambas cumplir con requisitos de ISO 14001 (Instalaciones Consejo Federal de Informe 1999).

La certificación ISO 14001, verifica la conformidad con los estándares de calidad medio ambiental demostrando el cumplimiento por parte de las cadenas hoteleras, de la normativa ambiental nacional e internacional. Lo que se trata principalmente es reducir el consumo de agua mediante el cuidado de mantenimiento de las instalaciones implantando sistemas de ahorro de agua; reducir el consumo de energía limitando su uso y promoviendo nuevas fuentes de energía renovable; incrementar un programa de reciclado mediante gestores de residuos autorizados; formar y motivar a los colaboradores de la empresa mediante acciones concretas y concienciar a los clientes del respeto al medio ambiente.

Esta propuesta investigativa, se convierte en el punto de inicio de un proceso de mejora de los aspectos medio ambientales de los establecimientos de alojamiento de nuestro cantón. De aplicarse los indicadores y estrategias seleccionadas, los

empresarios hoteleros estarían implementando mecanismos de producción limpia lo que facultaría y justificaría el optar por este tipo de certificación, con lo cual la empresa ofertaría y promocionaría su negocio con mayor garantía medio ambiental.

2. 2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general

La implementación de Indicadores de Gestión Ambiental - Turística permitirá mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

2.2.2 Hipótesis específicas

- La aplicación de indicadores de gestión ambiental turística mejorará los estándares de calidad de los establecimientos de alojamientos.
- Las estrategias de manejo de los recursos renovables y no renovables, permitirá mejorar la calidad de la oferta hotelera, principalmente a través de programas de capacitaciones.

2.2.3 Unidades de observación y análisis

UNIDADES DE OBSERVACIÓN	VARIABLES	TÉRMINOS DE RELACIÓN
Empresarios hoteleros	Indicadores de gestión ambiental – turística	Introducción
Personal hotelero	Capacitaciones Servicios de calidad turística	Mejoramiento

sobre el ambiente.			¿Cree usted que estos indicadores mejorarán la imagen y prestigio de su establecimiento de alojamiento ?	
--------------------	--	--	--	--

VARIABLE DEPENDIENTE: Los estándares de calidad de los Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo.

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTALES
Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida. Aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.	Estándares mínimos. Estándares voluntarios	Altas Medias Bajas	¿Qué parámetros se debe cumplir para alcanzar los niveles de estándares de calidad? ¿Está dispuesto a seguirlas normativas para que su establecimiento de alojamiento acredite certificados de calidad?	Personal del departamento de Gestión Ambiental y Riesgo del G.P.M, MINTUR, GAP Portoviejo, y Junta Parroquial de Crucita. Empresarios hoteleros del Cantón Portoviejo. Turistas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de la investigación:

La investigación es de campo, porque se recogieron los datos en el lugar donde sucedieron los hechos; es decir se acudió a entrevistar directamente a los propietarios – administradores y turistas de los diferentes establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo; así mismo se encuestó a los funcionarios de instituciones públicas y privadas, entre los meses de agosto de 2011 a enero de 2012, donde se obtuvo de ellos información primaria recopilada en la fuente.

3.1.1 Método científico

La presente investigación recurrió al método científico porque permitió analizar y aplicar la investigación científica formativa en lo que se refiere a observación, identificación del problema, planteamiento del problema, formulación de hipótesis, verificación de las hipótesis y conclusiones.

3.1.2 Método inductivo: Este método que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general, permitió observar, analizar, comparar, abstraer y generalizar los productos de la presente investigación, esto determinó por qué los establecimientos de alojamiento no utilizan indicadores de gestión ambiental -

turística para el uso racional de los recursos renovables y no renovables que emplean para la operación de sus empresas.

3.1.3. Método deductivo: Fue utilizado alternativamente con el método inductivo partiendo de afirmaciones de carácter general hasta llegar a hechos particulares, lo cual se reflejó con el planteamiento de programas de uso y aprovechamiento, capacitación, control, seguimiento y evaluación para garantizar la aplicación de mecanismos de producción limpia en los establecimientos de alojamiento.

3.2 Tipos de investigación

Por el lugar:

- a. **De campo:** Porque se levantó información primaria en una muestra de Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo lo que implicó trasladarse a cada uno de estos establecimientos.

- b. **Bibliográfica:** Se conoció, comparó y profundizó los diferentes enfoques teóricos, conceptos y criterios de estudios e investigaciones realizados sobre Indicadores de Gestión Ambiental - Turística y su influencia en los estándares de calidad de los Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo, por lo cual se requirió de información estandarizada sobre esta temática de cadenas hoteleras nacionales e internacionales.

Por el alcance:

- a. **Exploratoria:** Es Explorativa debido a que se aplicaron encuestas, entrevistas a los beneficiarios directos de esta investigación donde se diagnosticó el

estado y uso actual de los recursos renovables y no renovables que emplean en su operación los Establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

- b. Descriptiva:** Este tipo de investigación permitió conocer “cómo está” o “cómo es” la relación entre los indicadores de gestión ambiental - turística y los estándares de calidad que ofrece el sector hotelero del Cantón de Portoviejo.

3.3. Métodos

Se diagnosticó el uso actual de los recursos naturales renovables y no renovables en los Establecimientos de Alojamiento del Cantón Portoviejo, los materiales básicos que se utilizaron para documentar esta actividad fueron las encuestas, llamadas telefónicas, y a la vez se coordinó reuniones con los propietarios de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo donde se aplicó las encuestas diseñadas como instrumentos de evaluación, para luego proceder a su respectiva tabulación y presentación de resultados.

Se realizaron entrevistas dirigidas a funcionarios de instituciones públicas relacionadas con esta investigación; los funcionarios a quienes fueron planteadas estas entrevistas son:

- Lcda. Tania Chévez Fuentes, Técnico de la Dirección de Turismo del Gobierno Municipal de Portoviejo.
- Tlgo. Juvenal Saltos Chuquer, Técnico del Ministerio de Turismo de Manabí.
- Ing. Ronald Quiroz Pin, Técnico de la Dirección de Gestión Ambiental y Riesgo Gobierno Provincial de Manabí .
- Sra. Piedad Zambrano Cedeño, Presidenta de la Junta Parroquial de Crucita.

- Ing. Myrella Chamba Torres, Directora de Turismo Gobierno Provincial de Manabí.

Para poder Identificar los Indicadores planteados, se buscó información secundaria de establecimientos de alojamiento nacionales e internacionales que utilizan indicadores de gestión de calidad ambiental y turística. Los medios que se utilizaron fueron fuentes de internet, archivos de establecimientos de alojamientos de otros países esto con la finalidad de escoger y seleccionar este tipo de indicadores y adecuarlos a la realidad del sector hotelero del cantón Portoviejo.

Una vez identificados los indicadores, se procedió a diseñar programas de uso y aprovechamiento, control, seguimiento y evaluación que garantice aplicar mecanismos de producción limpia en los establecimientos de alojamiento, por consecuencia se enviaron oficios al Gobierno Provincial de Manabí y al Ministerio de Turismo de Manabí donde se solicitó colaboración para el material de apoyo que se utilizó en esta actividad. Una vez hecho el contacto con estas instituciones se elaboraron los programas de capacitación, se planificaron las temáticas planteadas que luego fueron socializadas con todos los actores involucrados.

Como finalización de nuestra investigación, presentamos copias resumidas de nuestros resultados a las instituciones públicas responsables del desarrollo turístico local, es el caso del Coordinación zonal 4 del Ministerio de Turismo, Dirección de Turismo del Gobierno Provincial de Manabí, Dirección de Turismo del Gobierno Municipal de Portoviejo, y junta parroquial de crucita.

3.4 Técnicas

En la investigación utilizamos las siguientes técnicas:

- a. Observación.
- b. Entrevistas.
- c. Encuesta



Fotografía No. 1 Encuesta a funcionaria del GPM

3.5 Instrumentos

3.5.1 Encuesta a los propietarios de establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo

Carrera de Ingeniería en Ecoturismo

Como egresadas de la carrera Ingeniería en Ecoturismo, nos encontramos realizando la presente encuesta para la elaboración de nuestra tesis profesional, cuyo objetivo es establecer indicadores de producción más limpia para mejorar los estándares de calidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

Su colaboración será de mucha importancia.

Rogamos contestar las preguntas con la mayor veracidad posible.

Gracias por su gentileza.

1.- ¿Usted vive en la zona?	Si _____ No _____
2.- ¿Qué tipo de turistas acuden a su establecimiento?	1.- Locales: ____ 2.- Nacionales: ____ 3.- Internacionales: ____
3.- ¿Con que periodicidad es la afluencia de turistas locales a su establecimiento:	1.- Diaria: ____ 2.- Semanal: ____ 3.- Mensual: ____
4.- ¿Con que periodicidad es la afluencia de turistas nacionales a su establecimiento?	1.- Diaria: ____ 2.- Semanal: ____ 3.- Por feriados: ____ 4.- Mensual: ____

<p>5.- ¿Cuál es la periodicidad de la afluencia de turistas internacionales a su establecimiento?</p>	<p>1.- Diaria:____ 2.- Semanal:____ 3.- Por feriados:____ 4.- Mensual:____</p>
<p>6.- En general ¿Cuál es su opinión sobre el turismo en su sector?</p>	<p>Muy satisfactoria____ Insatisfactoria_____ Satisfactoria_____ Buena_____ Excelente _____</p>
<p>7.- ¿Tiene conocimientos sobre los Indicadores de Gestión Ambiental Turística?</p>	<p>1.- Poco: ____ 2.- Mucho: ____ 3: Nada ____</p>
<p>8.- ¿Estaría dispuesto usted a implementar Indicadores de Gestión Ambiental turística que regularicen los recursos tales como: agua y energía eléctrica?</p>	<p>1.- SI._____ 2.-NO _____ PORQUE:</p>

<p style="text-align: center;">Encuesta a los propietarios de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.</p>	<p style="text-align: center;">SI</p>	<p style="text-align: center;">NO</p>	<p style="text-align: center;">MUCHO</p>	<p style="text-align: center;">MUY POCO</p>
El turismo es beneficioso para mi zona				
A mí, personalmente, el turismo me beneficia				
Crea trabajo para los residentes locales				
Da empleo a jóvenes de la localidad.				
Provoca el aumento de los precios de los artículos.				
Contribuye a que la comunidad obtenga servicios.				
Aumenta la tasa de delincuencia				
Daña al medio ambiente				
Utiliza los recursos naturales necesarios para los residentes (luz, agua, etc.)				
El dinero que genera el turismo se queda en la localidad.				

3.5.2 Encuesta a los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento en el Cantón Portoviejo.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIJEJO CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Como egresadas de la carrera Ingeniería en Ecoturismo, nos encontramos realizando la presente encuesta para la elaboración de nuestra tesis profesional, cuyo objetivo es establecer indicadores de producción más limpia para mejorar los estándares de calidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

Su colaboración será de mucha importancia.

Rogamos contestar las preguntas con la mayor veracidad posible.

Gracias por su gentileza.

1.- ¿En qué temporada frecuenta más el establecimiento de alojamiento del Cantón Portoviejo?	1.- Diariamente: ___ 2.- Semanal: ___ 3.- Mensual: ___ 4.- En Feriados: ___
2.- ¿Cuántas noches duró o durará su estancia en el establecimiento de alojamiento?	1-5 noches: ___ 5-10 noches ___ 10-mas noches ___
3.- ¿Por qué pernoctó en este establecimiento de alojamiento?	Ocio, recreo y vacaciones ___ Visitas de parientes y amigos ___ Negocios y motivos profesionales ___ _____ Tratamientos de salud ___ Religión y peregrinaciones ___ Otros motivos ___
4.- ¿A través de qué medio se informo sobre este establecimiento de alojamiento?	Internet ___ Documentos ___ Revistas ___ Agencias de viaje ___ Familiares o amigos ___ Televisión ___ Eventos promocionales ___ Otros. Especifique ___ Ninguno ___

<p>5.- Durante su estancia, usted fue a: (marque con un círculo la respuesta) (considere respuestas múltiples)</p>	<p>Una playa _____ Un bosque _____ Senderos naturales: La Boca _____ Jardín Botánico _____ Otro _____ Asistió a una conferencia ___ Visita a familiares _____ Visitas a sitios culturales _____ Motivo de negocios _____ Deportes _____</p>
<p>6.- ¿Volvería de nuevo a este establecimiento de alojamiento?</p>	<p>Si____ No____</p>

ENCUESTA A LOS TURISTAS QUE VISITAN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN PORTOVIEJO	SI	NO	MUCHO	MUY POCO
El establecimiento de alojamiento estaba o esta saturado				
Las habitación del est. de alojamiento estaban limpias				
Tuve la ocasión de saborear la cocina local				
La comida era de calidad				
Los servicios eran de calidad				
El personal de servicio era competente y atento				
Me molestó el ruido				
Me molestó la basura en el est. de alojamiento				
Me sentí protegido y seguro durante mi estancia en el establecimiento de alojamiento				
La relación calidad - precio fue buena				
Las habitaciones cuentan con servicio higiénico de calidad				
El establecimiento de alojamiento cuenta con sistemas de prevención de incendios				
Recomendaría este hotel a mis amigos				
VALORACIÓN DE LOS TURISTAS	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE	REGULAR
Valoración de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre los olores en el establecimiento de alojamiento				
Valoración de turistas sobre la limpieza en el establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre la recolección de basuras en el establecimiento de alojamiento				

Valoración de los turistas sobre la congestión del ingreso en el establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre la iluminación en el establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre el uso de energía eléctrica del establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre la integración en el establecimiento de alojamiento en su entorno				
Valoración de los turistas sobre la calidad de agua potable en el establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre el uso adecuado del agua en el establecimiento de alojamiento				
Valoración de los turistas sobre la limpieza del agua				
Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de las áreas naturales en el establecimiento de alojamiento				

3.5.3 Encuesta para los funcionarios de instituciones públicas .



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Como egresadas de la carrera Ingeniería en Ecoturismo, nos encontramos realizando la presente encuesta para la elaboración de nuestra tesis profesional, cuyo objetivo es establecer indicadores de producción más limpia para mejorar los estándares de calidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

Su colaboración será de mucha importancia.

Rogamos contestar las preguntas con la mayor veracidad posible.

Gracias por su gentileza.

Encuesta a los Funcionarios de Instituciones Publicas y Privadas

1. ¿Considera importante y necesario la existencia de indicadores de gestión ambiental – turística en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo?

SI _____ NO _____

2. ¿Estaría dispuesto a brindar colaboración para capacitar al personal de dichos establecimientos para mejorar la calidad de servicio que brindan a los clientes?

SI _____ NO _____

3. ¿Cree que se puede lograr que el turista haga un buen manejo de los recursos como el agua, energía eléctrica, y desechos sólidos, con dichos indicadores?

SI _____ NO _____

4. ¿Piensa usted que mejoraran los estándares de calidad de estos establecimientos con la implementación de estos indicadores ?

SI _____ NO _____

5. ¿Cree usted que reducirán los gastos operativos en los establecimientos de alojamiento con estos indicadores de gestión ambiental – turística?

SI _____ NO _____

3.6 Matriz de población y muestra

Categorías	Población			Muestra			Total Muestra
	1	2	3	1	2	3	
Establecimientos de alojamiento	4	12	33	4	4	15	23
Turistas que visitan los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo, en los meses de Agosto a Diciembre, 2011	1500			10	10	20	40

Personal del Gobierno Provincial de Manabí	2	2	2
Personal MINTUR	1	1	1
Personal Municipio Local	1	1	1
Junta Parroquial Crucita	1	1	1
Total			68

3.7. Recolección y procesamiento de la información

Como se explica en el punto 3.3 (métodos), la presente investigación recurrió a recolección de información mediante aplicación de encuestas, para establecer conclusiones respecto al estado actual de uso de los recursos naturales en el sector hotelero del cantón Portoviejo. Para tabular los datos obtenidos en las encuestas que se aplicaron, se recurrió a la estadística descriptiva, la que misma que nos permitió obtener un resumen de los datos visualizados y obtenidos en este estudio. Los datos fueron resumidos en forma numérica mediante tablas, lo que nos permitió identificar indicadores de gestión de calidad en el sector hotelero de Portoviejo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Diagnóstico del uso actual de los recursos renovables y no renovables del Cantón Portoviejo.

Para la realización del trabajo de campo donde se aplicaron las encuestas planteadas en los instrumentos de evaluación, se aprovechó el feriado nacional comprendido entre el 2 al 6 de noviembre del 2011, fechas en las cuales se visitaron los establecimientos de alojamiento tanto en la ciudad de Portoviejo como en la parroquia Crucita. Para esto fue formulado un cronograma de visitas.

Las encuestas a los turistas, fueron divididas en 2 etapas: 20 encuestas en la ciudad de Portoviejo y 20 en la parroquia Crucita.

Los establecimiento de alojamiento donde fueron ejecutadas las encuestas a propietarios de establecimientos de alojamiento y turistas fueron seleccionados en función de las categorías establecidas por el Ministerio de Turismo del Ecuador indicadas en el catastro turístico respectivo.

Tabla 1.- Nómina de establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo y su categorización.

ALOJAMIENTO	PROPIETARIO	CATEGORÍA	UBICACIÓN
Hotel Ejecutivo	Ing. Ariosto Andrade	Primera	Portoviejo
Hotel Emperador	Sra. Mariana Fernández Bailón	Primera	Portoviejo
Hotel Ceibo Real	Sr. Oliver Vera	Primera	Portoviejo
Hotel El Dorado	Sr. Oliver Vera	Primera	Portoviejo
Hotel California	Sra. Yadira Cevallos Cevallos	Segunda	Portoviejo
Hostal El Gato	Sr. Máximo Hidalgo	Segunda	Portoviejo
Hostal Reales Tamarindos	Sr. Máximo Hidalgo	Segunda	Portoviejo
Hostal Quinta San Juan	Sr. Marco Antonio Navarrete	Segunda	Portoviejo
Hotel Cabrera Internacional	Sr. José Alberto Cabrera	Segunda	Portoviejo
Hotel Máximo	Sr. José Hidalgo	Segunda	Portoviejo
Hostal El Principado	Sra. Rossana Mendoza Párraga	Segunda	Portoviejo
Hostería Venecia	Sr. Pedro Carrera	Segunda	Crucita
Hostal Casa Grande	Sra. Mireya Briones de Muñoz	Segunda	Crucita
Hotel Ocean Blue	Sra. Gina Alcívar Salazar	Segunda	Crucita
Hostal Rosita	Sra. Margarita Zambrano Saltos	Tercera	Crucita
Hostal Tío Sam	Sra. Maritza Cedeño Vélez	Tercera	Crucita
Hostal Vista Hermosa	Sr. Luis Cedeño Cedeño	Tercera	Crucita
Hotel Hipocampo	Sra. María Mendoza de Carbo	Tercera	Crucita
Hostal Marilyn	Sr. Oscar Mendoza	Tercera	Crucita
Hostal Cruzita	Sra. Gina Patricia Barcia Alcívar	Tercera	Crucita
Hostal Washington	Sra. Flor Azucena Brito Cedeño	Tercera	Crucita
Cabañas de Balboa	Sr. Jhonny Erazo Arguello	Tercera	Crucita

Como se indica anteriormente, a los propietarios de los establecimientos de alojamiento primero se les entregó un oficio que envió la Universidad San Gregorio de Portoviejo a través de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo, donde se les indicaba el motivo de la investigación que se realizaría para luego, cuando ellos dispongan de su tiempo, hacer la segunda visita para realizar las encuestas, las cuales se dieron en diferentes fechas para cada establecimiento, pero todas comprendidas en el feriado nacional decretado por el Gobierno Nacional entre el 2 – 6 noviembre 2011.

4.1.1 Resultados y análisis de encuestas aplicadas a propietarios de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo

La primer pregunta planteada consultó a los propietarios de los establecimientos de alojamiento si viven en la zona donde se ubica el establecimiento. En la tabla 2, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las tres categorías en los establecimientos de alojamiento muestreados, evidenciándose que los propietarios de la categoría inferior (Categoría 3) en un 62% viven en esta zona, y el 38% no viven en la zona; mientras que los establecimientos de alojamiento de categoría 1 y 2, sus propietarios respondieron en un 100% que viven en la zona de igual manera que los de categoría 1.

Tabla 2.-Residencia de propietarios en los establecimientos de alojamiento en las zonas de ubicación de los mismos.

Categoría	Vive en zona aledaña al establecimiento de alojamiento	
	SI	NO
PRIMERA	100%	-
SEGUNDA	100%	-
TERCERA	62%	38%

En lo que respecta al tipo de turistas que acuden a los establecimientos de alojamiento, los propietarios revelaron que en la categoría 1 hay más afluencia de turistas nacionales, en la categoría 2 reciben el 39% de turistas nacionales, el 35%, turistas internacionales y el 26% turistas locales; y en la categoría 3 la mayor afluencia también es de turistas nacionales con el 61%, con el 31%, turistas internacionales y siendo con el mínimo porcentaje de 8%, los turistas locales, los resultados se presentan en la tabla 3.

Tabla 3.- Tipos de turistas que acuden a los establecimientos de alojamiento.

Categoría	Tipos de turistas		
	Locales	Nacionales	Internacionales
PRIMERA	20%	50%	30%
SEGUNDA	26%	39%	35%
TERCERA	8%	61%	31%

En lo que respecta al periodo que reciben turistas locales en sus establecimientos de alojamiento, los propietarios de la categoría 1, indicaron que hay más afluencia semanalmente, y con menos periodicidad se da mensualmente; en la categoría 2, también es más visitada semanalmente con un 67%, con un 25% es diaria, y con 8% mensual; en la categoría 3, al igual que las otras dos categorías anteriores, es más visitada semanalmente. Los resultados se muestran en la tabla 4.

Tabla 4.- Periodicidad de turistas locales en los establecimientos de alojamiento.

CATEGORÍA	Periodicidad de turistas locales		
	Diaria	Semanal	Mensual
PRIMERA	-	75%	25%
SEGUNDA	25%	67%	8%
TERCERA	-	62%	38%

Cuando se les preguntó a los propietarios hoteleros, sobre con que periodicidad es la afluencia de turistas nacionales, ellos indicaron, que en lo que respecta a la categoría 1, que con mayor afluencia reciben a turistas diariamente y semanalmente, mientras que en feriados y mensualmente su porcentaje es equilibrado; en la categoría 2, con mayor afluencia es semanal y en feriados, siendo en menor porcentaje la visita de turistas diariamente; mientras que en la categoría 3, tenemos con mayor porcentaje la afluencia de turistas nacionales en feriados con un 60%, mientras que diaria y semanalmente es de forma equilibrada con un 20%. Los resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 5.- Periodicidad de turistas nacionales

Categoría	Periodicidad de turistas nacionales			
	Diaria	Semanal	Feriados	Mensual
PRIMERA	43%	29%	14%	14%
SEGUNDA	8%	54%	38%	-
TERCERA	20%	20%	60%	-

En lo que respecta a la periodicidad de turistas internacionales, los propietarios de los establecimiento de alojamiento reflejaron que en la categoría 1, con mayor afluencia de turistas se da mensual, mientras que de forma equilibrada es semanal y en feriados; en la categoría 2, en cambio con mayor afluencia es en feriados, y en la categoría 3, es también en feriados donde son más visitados los establecimientos de alojamiento, y en forma equitativa de manera semanal y mensual. Los resultados de este análisis se muestran en la tabla 6.

TABLA 6.- Periodicidad de turistas internacionales

Categoría	Periodicidad de turistas internacionales			
	Diaria	Semanal	Feriados	Mensual
PRIMERA	-	25%	25%	50%
SEGUNDA	-	10%	70%	20%
TERCERA	-	25%	50%	25%

Cuando se les preguntó a los propietarios sobre cual era su opinión sobre el turismo en su sector, los resultados fueron los siguientes: en la categoría 1, con el mayor porcentaje fue buena, en la categoría 2, de forma equitativa fue satisfactoria y buena; y en la categoría 3, los propietarios respondieron que es satisfactorio el turismo en su sector. La muestra de estos resultados se reflejan en la tabla 7.

Tabla 7.- Opinión de los empresarios hoteleros sobre el turismo en el sector

Categoría	Opinión de los empresarios hoteleros sobre el turismo en el sector				
	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Excelente	Insatisfactoria	Buena
PRIMERA	-	25%	-	25%	50%
SEGUNDA	-	40%	-	20%	40%
TERCERA	12%	50%	-	-	38%

En lo que respecta al conocimiento que tienen los propietarios acerca de los indicadores de gestión ambiental – turística, los resultados demuestran que en la categoría 1, en un 75%, se tiene conocimientos en este tema; en la categoría 2, un 80% de los encuestados expresó tener poco conocimiento en este tema, y, un 20% manifestó no saber nada al respecto; lo propio sucede en los resultados que evidenciaron los propietarios de los establecimientos de alojamiento de la categoría 3. Los resultados de la muestra se indican en la tabla 8.

Tabla 8.- Conocimientos de indicadores de gestión ambiental – turística por parte de empresarios hoteleros.

Categoría	Qué conocimientos de indicadores de gestión ambiental – turística, por parte de empresarios hoteleros		
	Poco	Mucho	Nada
PRIMERA	25%	75%	-
SEGUNDA	80%	-	20%
TERCERA	75%	-	25%

Cuando se les preguntó a los propietarios, si implementarían indicadores de gestión ambiental – turística que regularizaran el uso de los recursos tales como el agua y la energía eléctrica en sus establecimientos de alojamiento, los resultados fueron equitativos tanto en la categoría 1, categoría 2 y en la categoría 3, presto que un 100% respondieron a que si estarían de acuerdo. Los resultados de esta muestra se indican en la tabla 9.

Tabla 9.- Disponibilidad de implementación de indicadores de gestión ambiental – turístico, por parte de empresarios hoteleros.

Categoría	Implantaría indicadores de gestión ambiental – turística en su establecimiento de alojamiento	
	Si	No
PRIMERA	100%	-
SEGUNDA	100%	-
TERCERA	100%	-

Adicionalmente, se plantearon otras consultas a los propietarios de los establecimientos de alojamiento, relacionadas con el tema turístico y la aplicación de indicadores de gestión ambiental – turística. En lo que respecta a consultar si los empresarios hoteleros consideran al turismo beneficioso para su zona, los resultados obtenidos fueron los siguientes: los establecimientos de alojamiento de categoría 1, expresaron un 25% para cada parámetro planteado entre beneficioso, no beneficioso, muy beneficioso y muy poco beneficioso; en la categoría 2, se refleja en un 70% que el turismo si es beneficioso y en un 30% que es muy poco beneficioso. Los empresarios hoteleros de la tercer categoría expresaron en un 100% que esta actividad si es beneficiosa para su zona.

Tabla 10.-Consideración por parte de los empresarios turísticos sobre si esta actividad es beneficioso para la zona.

Categoría	Beneficio de turismo en la zona por parte de los empresarios hoteleros			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	25%	25%	25%	25%
SEGUNDA	70%	-	-	30%
TERCERA	100%	-	-	-

En lo que concierne al beneficio que las actividades turísticas representan para sus propias situaciones económicas, los resultados fueron: los hoteleros de la categoría 1, de manera equitativa expresan en un 50% que si les beneficia pero un 50% que representa muy pocos beneficios, en la categoría 2, el mayor

porcentaje opinó que si representa beneficios (70%), y en un 30% que es muy poco beneficioso; y en la categoría 3, se obtuvo que el mayor porcentaje considera que si es beneficioso con un 62%, que no es beneficioso con el 13% y en un 25%, muy poco lo consideran beneficioso. Los resultados de este análisis se muestran en la tabla 11.

Tabla 11.-Beneficio que tiene la actividad turística para los empresarios hoteleros.

Categoría	El beneficio que tiene la actividad turística para los empresarios hoteleros			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	50%	-	-	50%
SEGUNDA	70%	-	-	30%
TERCERA	62%	13%	-	25%

Para conocer si las actividades turísticas generan fuentes de trabajo a los residentes locales, los propietarios de la categoría 1, respondieron con un mayor porcentaje (75%) que si y en menor porcentaje (25%) que muy poco se genera trabajo para la localidad; en la categoría 2, con un 90% se responde que si, y en un 10% que muy poco, mientras que en la categoría 3, el 75% que si crea trabajo a la localidad, un 12% que no crea trabajo y un 13% que crea mucho trabajo. Los resultados se muestran en la tabla 12.

Tabla 12.- Creación de fuentes de trabajo de la actividad turística para residentes locales

Categoría	Creación de fuentes de trabajo de la actividad turística para residentes locales			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	75%	-	-	25%
SEGUNDA	90%	-	-	10%
TERCERA	75%	12%	13%	-

En lo que respecta al empleo que las actividades turísticas generan a jóvenes de la localidad, los propietarios dieron su respuesta de la siguiente forma: categoría 1, evidencia en un 75% que si genera trabajo para los jóvenes y en un 25% muy poco genera trabajo para estos grupos, en la categoría 2, en un 80% dijo que si da trabajo a jóvenes mientras que en un 10% se evidencia que no genera trabajo para estos grupos y un 10 % que muy poco genera trabajo, en la categoría 3, con mayor porcentaje (87%), respondió que si le dan trabajo a los jóvenes de la localidad mientras que un 13% dijo que no. los resultados de esta muestra, se indican en la tabla 13.

Tabla 13.-Generación de empleo a jóvenes de la localidad.

Categoría	Generación de empleo a jóvenes de la localidad.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	75%	-	-	25%
SEGUNDA	80%	10%	-	10%
TERCERA	87%	13%	-	-

Los resultados de la pregunta sobre si el turismo aumenta los precios de los artículos de consumo, los propietarios de los establecimientos de alojamiento de categoría 1, respondieron en un 50% que no suben los precios, mientras que en un 25% de manera equitativa consideran que si suben y que muy poco suben estos precios; en la categoría 2, en un 90%, opinaron que no suben los precios y en menor porcentaje dijeron que si (10%) ; en la categoría 3, de igual forma la mayoría (75%), respondió que no suben los precios de los artículos con el turismo, mientras que en un 25% expresaron que si suben estos precios .

Tabla 14.- El turismo aumenta los precios de los artículos de consumo

Categoría	El turismo aumenta los precios de los artículos de consumo			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	25%	50%	-	25%
SEGUNDA	10%	90%	-	-
TERCERA	25%	75%	-	-

La respuesta que dieron los propietarios de los establecimientos de alojamiento cuando se les preguntó sobre si contribuyen a que la comunidad obtenga servicios, la opinión fue en la categoría 1, con un 75% que si se obtienen servicios, y un 25% que muy poco; en la categoría 2, de igual manera la mayoría dijo que si contribuye a que la comunidad obtenga servicios y un menor porcentaje que muy poco; mientras que la categoría 3, una totalidad del 100% respondió que si obtienen servicios. Para verificar, los resultados se los muestra en la tabla 15.

Tabla 15.- Contribución a que la comunidad obtenga servicios

Categoría	Obtiene servicios la comunidad			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	75%	-	-	25%
SEGUNDA	80%	-	-	20%
TERCERA	100%	-	-	-

En lo que respecta al aumento de la tasa de delincuencia los propietarios respondieron que en la categoría 1, la mayoría muestra que no aumenta y en menor porcentaje considera que muy poco; en la categoría 2, por el contrario el mayor porcentaje demostró que si aumenta la tasa de delincuencia con un 50%, con un 40% que no y con 10% que muy poco, por otro lado la categoría 3, manifestó con un 75% que si y con 25% que no aumenta la tasa de delincuencia con el turismo. Para ver los resultados se los indica en la tabla 16.

Tabla 16.- Aumenta la tasa de delincuencia con la afluencia de turistas

Categoría	Aumenta la tasa de delincuencia con los turistas			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	-	75%	-	25%
SEGUNDA	50%	40%	-	10%
TERCERA	75%	25%	-	-

En la pregunta que se les realizó a los propietarios sobre si consideran que el turismo origina afectaciones el medio ambiente, sus respuestas fueron en la categoría 1, con mayor porcentaje considera que no y un menor porcentaje dijo que si es dañino para el medio ambiente; por otro lado en la categoría 2, la mayoría considera que si, con un 50% , con un 40% que no y con 10% que muy poco; y por último tenemos en la categoría 3, que en un porcentaje de 50% consideró que no se afecta el medio ambiente, con un 37% que si, y con un 13% que muy poco. Los resultados se muestran en la tabla 17.

Tabla 17.- Afectación del turismo daña al medio ambiente (Valoración de empresarios hoteleros)

Categoría	Afectación del turismo daña al medio ambiente (Valoración de empresarios hoteleros)			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	25%	75%	-	-
SEGUNDA	50%	40%	-	10%
TERCERA	37%	50%	-	13%

La pregunta que planteó a los empresarios hoteleros, sobre si utilizan los recursos necesarios para los residentes (agua, energía eléctrica, etc.) los propietarios respondieron tanto en la categoría 1, 2 y 3, que todos utilizan dichos recursos con un porcentaje del 100%. Los resultados se muestran en la tabla 18.

Tabla 18.- Recursos naturales necesarios para los turistas (agua, luz, etc.)

Categoría	Recursos naturales necesarios para los turistas (agua, luz, etc.)			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	100%	-	-	-
TERCERA	100%	-	-	-

En lo que respecta a la pregunta sobre si el dinero que genera el turismo se queda en la localidad los propietarios expresaron su respuesta de la siguiente manera: en la categoría 1, un 50% respondió que si y otro 50% que no; en la categoría 2, tenemos con el porcentaje de 80% que si, un 10% dijo que no y el otro 10% respondió que muy poco se queda el dinero en la localidad; y por otro lado tenemos que en la categoría 3, el 75% manifestó que si y un 25% dijo que no se queda el dinero que genera el turismo en la localidad.

Tabla 19.-Aporte de la actividad turística a la economía local

Categoría	Aporte de la actividad turística a la economía local			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	50%	50%	-	-
SEGUNDA	80%	10%	-	10%
TERCERA	75%	25%	-	-



Fotografía 2. Aplicación de la encuesta en el hotel Hipocampo - Crucita



Fotografía 3. Aplicación de la encuesta en el hotel Cabrera Internacional – Portoviejo

4.1.2 Resultados y análisis de encuestas aplicadas a turistas.

Otro grupo meta encuestado fueron los turistas que se encontraban al momento del trabajo de campo en los establecimientos de alojamiento visitados, a quienes se les planteó una serie de preguntas que permitieron analizar la problemática analizada.

La primer pregunta diseñada, consultó a los turistas en que temporada frecuentan los establecimientos de alojamiento de nuestro cantón. En la tabla 20, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las tres categorías de hoteles muestreados, evidenciándose que los establecimientos de alojamiento de categoría inferior (Categoría 3) reciben huéspedes principalmente en épocas de feriados, mientras que los establecimientos de alojamiento de categoría 2, reciben turistas de manera porcentualmente equilibrada con frecuencia semanal, mensual y en feriados, destacándose que semanal y mensualmente el hospedaje de turistas se da por motivos de negocios. En lo que respecta a la categoría 1, el

mayor porcentaje de turistas llega a éstos establecimientos de alojamiento de manera mensual por motivos de negocios (60%), y un 40% en época de feriados.

Tabla 20.- Frecuencia de hospedaje en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Frecuencia de hospedaje en los establecimientos de alojamiento			
	Diaria	Semanal	Mensual	Feridos
PRIMERA	-	-	60 %	40%
SEGUNDA	-	20%	35%	45%
TERCERA	-	-	7%	93%

En lo que respecta al tiempo de hospedaje de los turistas en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo, solo los de categoría 1 evidencian que los turistas se hospedan en un 80% en un rango de 1 a 5 días y en un 20 % en un rango de 5 – 10 días. Los resultados para establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría evidencian que los turistas se hospedan en ellos en un rango de 1 – 5 días únicamente. La Tabla 21, indica estos resultados.

Tabla 21.- Tiempo de hospedaje en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo .

Categoría	Tiempo de hospedaje en los establecimientos		
	1 – 5 días	5 – 10 días	Mas de 10 días
PRIMERA	80%	20%	-
SEGUNDA	100%	-	-
TERCERA	100%	-	-

La pernoctación de los turistas en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo obedece a varios motivos, en la primera categoría se evidencia que en 60% los turistas se hospedan por motivos profesionales y de negocios, mientras que por ocio y recreación en un 20% así como un porcentaje igual por motivos de

visitas a familiares y amigos. En la segunda categoría evaluada, los resultados indican que el 47% llegan a este tipo de hoteles por ocio y recreación sobre todo en épocas de feriados y vacaciones, y en un 24% por motivos de visitar parientes y amigos y con igual porcentaje por motivos de negocios profesionales, en esta categoría un 5% de turistas manifestó hospedarse en estos establecimientos de alojamiento por motivos de que reciben tratamiento de salud en la ciudad de Portoviejo. Finalmente este análisis refleja que los establecimientos de tercera categoría son visitados principalmente por motivos de ocio y recreación en un 93% , y un 7% por visitar a parientes y amigos.

Tabla 22.- Razones de pernoctación de turistas en los establecimientos de alojamiento del cantón.

Categorías	Razones de pernoctación de turistas en los establecimientos de alojamiento del cantón.			
	Ocio recreo y vacaciones	Visitas parientes y amigos	Negocios y motivos profesionales	Tratamiento de salud
PRIMERA	20%	20%	60%	-
SEGUNDA	47%	24%	24%	5%
TERCERA	93%	7%	-	-

Otra de las preguntas planteadas fue saber a través de que medios los turistas se informan sobre la oferta hotelera visitada. Los turistas hospedados en los establecimientos de alojamiento de primer categoría mencionan en un 40% que se informaron del establecimiento donde se hospedaron por medio de agencias de viajes, de igual manera otro 40% se comunico mediante familiares y amigos, otro medio informante fueron los eventos promocionales en un 20% como ferias, revistas entre otros. Los turistas alojados en los de segunda categoría, expresaron en un 52%, que han sido informados por medio de familiares y amigos, en un 18% a través de eventos promocionales, por medios de el internet en un 13%, en documentos como revistas, flyers, hojas informativas, entre otras en un 9% y en menor porcentaje (4%), por medio de agencias de viajes y de igual forma en un 4% por medio de la televisión, mientras que en la tercera categoría,

los turistas expresaron en un 100%, que se han informado de estos establecimientos por medio de la televisión.

En conclusión los resultados expresa, que en gran porcentaje se conoce estos establecimientos de alojamiento por medio de programas de televisión y personas que ya han visitado los establecimientos del Cantón, y los recomiendan.

Tabla 23.- Medios informativos promocionales de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Medios informativos promocionales de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.					
	Agencias de viajes	Familiares y amigos	Eventos promocionales	Tv	Documentos	Internet
PRIMERA	40%	40%	20%	-	-	-
SEGUNDA	4%	52%	18%	4%	9%	13%
TERCERA	-	-	-	100%	-	-

Durante la estancia de los turistas a estos establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo, se consultó qué actividades realizaron mientras pernoctaron. En los establecimientos de alojamiento de primer categoría, el 33% expresó asistir por eventos de congresos y convenciones en la ciudad de Portoviejo, el 17% por visitar a familiares y amigos, otro 17% de igual forma por visitar sitios culturales, un 17% por negocios, y un 16% por visitar las playas del Cantón. En los establecimientos de alojamiento de segunda categoría en un 41%, los turistas se dedicaron a visitar las playas, un 16% vino por visitar a familiares, en un 13% llegaron a hospedarse en el Cantón por negocios, un 9% por visitar sitios culturales, un 6% por asistir a conferencias y otros eventos académicos, 9% por realizar deportes, 6% para visitar Manglar La Boca, y con un mínimo porcentaje del 3%, por visitar el jardín botánico de la Universidad Técnica de Manabí.

En la tercera categoría, la mayoría de estos turistas vinieron por visitar las playas (79%), el 11% por visitar a familiares y amigos y el 10% por conocer el Manglar La Boca.

Tabla 24.- Lugares visitados por los turistas durante la estancia en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

CATEGORÍAS	Lugares visitados por los turistas durante la estancia en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.								
	PLAYA	BOSQUE	SITIOS CULTURALES	NEGOCIOS	Congresos y convenciones	FAMILIAR	LA BOCA	DEPORTES	JARDÍN BOTÁNICO
PRIMERA	16%	20%	17%	17%	33%	17%	-	-	-
SEGUNDA	41%	-	9%	13%	6%	16%	6%	6%	3%
TERCERA	79%	11%	-	-	-	-	10%	-	-

Otra de las preguntas planteadas fue conocer si los turistas que se hospedaron en el Cantón Portoviejo, volverían a hospedarse en dichos establecimientos de alojamiento, en su totalidad para las tres categorías hoteleras, expresaron que si desean volver a visitar los establecimientos de alojamiento y el Cantón, esto muestra que los turistas se fueron satisfechos de la atención y los servicios obtenidos.

Tabla 25.- Predisposición de los turistas por alojarse nuevamente en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Predisposición de los turistas por alojarse nuevamente en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.	
	Si	No
PRIMERA	100%	-
SEGUNDA	100%	-
TERCERA	100%	-

Se consultó a los turistas si al momento de su hospedaje el establecimiento de alojamiento estaba o no saturado de huéspedes. Para los turistas que visitaron los establecimientos hoteleros de primera categoría el 80% expresó que no estaban saturados, y el 20% manifestó que muy poco estaba saturado, para los de segunda categoría, el 50% de turistas expresó no encontrar saturado los establecimientos de alojamiento, el 40% dijeron que si se encontró muy saturado, y el 10% expresó que si estaba copado el establecimiento de alojamiento. Mientras que para los de tercer categoría el 67% de turistas manifestó que si encontró saturado, el 20% no estaba saturado y el 13% expresó que si estaba muy saturado. En conclusión hubo más demanda en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría.

Tabla 26.-Opinión de los turistas respecto a la saturación de los establecimientos hoteleros en el Cantón Portoviejo.

Categorías	Opinión de los turistas respecto a la saturación de los establecimientos hoteleros en el Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	-	80%	-	20%
SEGUNDA	10%	50%	40%	-
TERCERA	67%	20%	13%	-

Respecto al estado de limpieza de las habitaciones en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo, en la primera categoría, el 80% de los turistas expresó si encontrar limpias las habitaciones, mientras que un 20% las notó muy limpias. En los establecimientos de alojamiento de segunda categoría, el 95% de los turistas si encontró limpias las habitaciones, mientras que un 5% las encontró muy poco limpias, no encontrándose satisfechos con la limpieza del lugar. En la tercera categoría el 100% de los turistas, encontraron limpias las habitaciones y se fueron satisfechos pensando en volver al establecimiento de alojamiento.

Tabla 27.- Opinión sobre el estado de limpieza de las habitaciones en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Opinión sobre el estado de limpieza de las habitaciones en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	80%		20%	-
SEGUNDA	95%	-	-	5%
TERCERA	100%	-	-	-

En lo que concierne a degustar la comida local por parte de los turistas, en los establecimientos de alojamiento de primera categoría del cantón Portoviejo los turistas en un 80% pudieron saborear la comida local y el 20% tuvo la oportunidad de saborear muchos más platos locales. Mientras que los turistas que visitaron los establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en un 100% tuvieron la oportunidad de saborear la cocina local; en conclusión expresaron un total agrado por degustar la comida manabita.

Tabla 28.- Opinión de los turistas sobre degustación de comida local.

Categorías	Opinión de los turistas sobre degustación de comida local			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	80%		20%	-
SEGUNDA	100%	-	-	-
TERCERA	100%	-	-	-

En cuanto a la calidad de esta comida para los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría del Cantón Portoviejo, la comida que se sirve en el Cantón es de calidad, mientras que para los turistas que se registraron en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, en un 93% les parece que la comida es muy buena y en un porcentaje menor en un 7% que se ofrece muy poca calidad de comida local.

Tabla 29.-Opinión de turistas sobre la calidad de comida local en el Cantón Portoviejo.

Categorías	Opinión de turistas sobre la calidad de comida local en el Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%		-	-
SEGUNDA	100%	-	-	-
TERCERA	-	-	93%	7%

Respecto a los servicios ofertados los turistas encuestados en los establecimientos de alojamiento de primera y segunda categoría, sustentan en un 100% que ofrecen servicios de calidad, y se van muy satisfechos, mientras que los turistas que visitaron los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, el 87% de turistas expresó contar con un servicio de calidad, mientras que el 13% tuvo muy poca calidad en el servicio que recibió.

Tabla 30.-Opinión de los turistas sobre los servicios recibidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Opinión de los turistas sobre los servicios recibidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	100%	-	-	-
TERCERA	-	-	87%	13%

La valoración de los turistas, respecto a la preparación del personal del establecimiento de alojamiento, expresó que en los establecimientos de primera y segunda categoría, el personal es 100% competente y atento, mientras que para los turistas hospedados en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, el 93% opinó que el personal era competente y atento mientras el 7% opinó que el personal es muy poco atento y competente.

Tabla 31.- Valoración de los turistas sobre la preparación del personal en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración de los turistas sobre la preparación del personal en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	100%	-	-	-
TERCERA	-	-	93%	7%

Respecto a las molestias suscitadas a los turistas por generación de ruido en los establecimientos de alojamiento, los turistas que se registraron en los establecimientos de primera categoría si les molestó el ruido en un 100%, ya que ellos querían descansar y no podían hacerlo. En la segunda categoría, al 80% no escucharon nada de ruido, en un 10% si le molesto este factor y el otro 10% le molesto muy poco el ruido durante su estadía. En la tercera categoría el ruido molesto mucho en un 80%, un 13% muy poco y el 7% si le molestó el ruido en esta categoría.

Tabla 32.- Percepción de los turistas sobre el ruido en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Percepción de los turistas sobre el ruido en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	10%	80%	-	10%
TERCERA	7%	-	80%	13%

En lo que respecta a la generación y disposición de desechos sólidos en los establecimientos de alojamiento, los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento de primera categoría, el 100% expresó que no tuvo molestias con los desechos sólidos, además que el establecimiento y el

Cantón les pareció un ambiente limpio; en cambio en los de segunda categoría en su mayoría los turistas manifestaron en un 90% que tuvieron molestias de basura durante su estadía, mientras que un 10% muy poco le molestó esto. El 73% no tuvo molestias de basura en los de tercera categoría, pero un 13% expresó que si les incomodó la basura en el lugar, a un 7% le molestó mucho este tema y otro 7% muy poco.

Tabla 33.-Percepción de los turistas sobre la generación de desechos sólidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Percepción de los turistas sobre la generación de desechos sólidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Sin molestias	Con molestias	Muchas molestias	Muy poca molestias
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	-		90%	10%
TERCERA	13%	73%	7%	7%

Otra interrogante planteada a los turistas, trató sobre la seguridad del establecimiento de alojamiento; en los establecimientos de alojamiento de primera y tercera categoría, el 80% de turistas opinó que se sintió seguro, y un 20% muy seguro y protegido, mientras que los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento de segunda categoría, el 85% de turistas, expresó no sentirse seguro, un 10% muy poco seguro y un 5% mucho más protegidos en el establecimiento de alojamiento.

Tabla 34.- Percepción de los turistas sobre la seguridad mostrada por los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Percepción de los turistas sobre la seguridad mostrada por los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	80%	-	20%	-
SEGUNDA	-	85%	5%	10%
TERCERA	80%	-	20%	-

Referente a la relación calidad – precio, para los turistas hospedados en centros de primera y tercera categoría la relación calidad - precio fue muy buena, a lo contrario de los turistas hospedados en los establecimientos de segunda categoría, donde el 90% opinó que la relación calidad – precio no es bueno, un 5% que si es muy buena, y otro 5% expresó muy poco estar de acuerdo con este indicador.

Tabla 35.- La relación calidad –precio observada por los turistas en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categoría	La relación calidad –precio observada por los turistas en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	-	90%	5%	5%
TERCERA	100%	-	-	-

El 100% de los turistas que visitaron en los establecimientos de alojamiento de primera y tercera categoría opinaron que si encontraron un servicio higiénico de calidad. En la segunda categoría, el 95% de turistas opinó que si tienen los alojamientos un servicio higiénico de calidad, mientras que un 5% opinó lo contrario, es decir que no encontraron un servicio higiénico de calidad. En conclusión los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo cuentan con un servicio higiénico de calidad para los turistas.

Tabla 36.-Opinión de los turistas sobre el estado de los servicios higiénicos de las habitaciones en los establecimientos de alojamiento del Catón Portoviejo.

Categorías	Opinión de los turistas sobre el estado de los servicios higiénicos de las habitaciones en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	95%	5%	-	-
TERCERA	100%	-	-	-

Sobre la prevención de incendios en los establecimientos de alojamiento, los Turistas que se registraron en los de primera categoría, respondieron en un 80% que si cuentan con un buen sistema de prevención de incendios, mientras que el 20% opinó que muy poco se cuenta con este detalle. En la segunda categoría encuestada, el 70% de los turistas opinó que éstos alojamientos si cuentan con servicio de prevención de incendios, con un 20% muy poco, y un 10% notó que no existen estos sistemas de prevención. Mientras en la tercera categoría, el 93%, notó que si existen estos mecanismos de prevención de incendios mientras que el 7% que muy poco. Es decir que estos establecimientos de alojamiento si cuentan con sistemas de prevención de incendios.

Tabla 37.-Opinión de los turistas sobre si los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo cuenta con sistemas de prevención de incendios.

Categorías	Opinión de los turistas sobre si los establecimientos de alojamiento cuentan con sistemas de prevención de incendios			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	80%	-	-	20%
SEGUNDA	70%	10%	-	20%
TERCERA	93%	-	-	7%

Por otro lado, el 100% de turistas hospedados en los establecimientos de alojamiento de primera y tercera categoría, si recomendaría estos centros alojamientos a sus amigos. El 95% de turistas de la segunda categoría si recomendaría estos alojamientos, el 5% los recomendaría muy poco y otro 5% no los recomendaría. En general, la mayoría de turistas que ha visitado los establecimientos de alojamiento del Cantón de Portoviejo recomendaría a sus amigos para que se hospeden en ellos.

Tabla 38.- Opinión sobre si los turistas recomendarían estos establecimientos de alojamiento a sus amigos.

Categorías	Opinión sobre si los turistas recomendarían estos establecimientos de alojamiento a sus amigos.			
	Si	No	Mucho	Muy poco
PRIMERA	100%	-	-	-
SEGUNDA	95%	5%	-	5%
TERCERA	100%	-	-	-

En otro tema, los turistas que han visitado los establecimientos de alojamiento de primera categoría, consideran que la protección medioambiental que se da en los mismos en un 80% es buena, un 20% opinó que es muy buena, para los turistas que se hospedaron en los de segunda categoría, en un 55% opinaron que los establecimientos de alojamiento tienen un buen nivel de protección, un 25% expresaron que este parámetro es muy bueno, un 15% piensa que tienen una excelente protección medioambiental y un 5% que es regular. Para los de tercera categoría, los turistas piensan en un 53%, que la protección ambiental es buena, el 40% muy buena y un 7% regular. Es decir que los establecimientos de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría tienen un buen nivel de protección medioambiental en sus instalaciones según el criterio de los turistas.

Tabla 39.- La valorización que dan los turistas sobre el nivel de protección medioambiental en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	La valorización que dan los turistas sobre el nivel de protección medioambiental en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
PRIMERA	80%	20%	-	-
SEGUNDA	55%	25%	15%	5%
TERCERA	53%	40%	-	7%

En este mismo tema ambiental, para los turistas que visitaron los establecimientos de alojamiento de primera categoría, consideran que los olores que se perciben

en el establecimiento de alojamiento en un 80% son buenos y en un 20% muy buenos. Para los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento de segunda categoría opinan que un 50% los olores son buenos, un 25% que son muy buenos, y otro 25% que son excelentes, para los turistas que se alojaron en los establecimientos de tercera categoría, el 67% opinó que los olores son buenos, el 33% que son muy buenos. Es decir que los establecimientos de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría tienen un buen nivel de protección medioambiental ya que no existen malos olores dentro del establecimiento y sus alrededores.

Tabla 40.- Valoración de los turistas sobre los olores en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración sobre los olores en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
PRIMERA	80%	20%	-	-
SEGUNDA	50%	25%	25%	-
TERCERA	67%	33%	-	-

Respecto a la limpieza de las instalaciones en los establecimientos de alojamiento, los turistas que han sido entrevistados en los de primera categoría, consideran que la limpieza que se da en los establecimientos de alojamiento es un 60% buena y 40% muy buena; los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento de segunda categoría opinan que un 40% la limpieza es buena, un 25% que muy buena, y 35% que es excelente; para los turistas hospedados en centros de tercera categoría, opinaron en un 67% que la limpieza es buena y el 33% muy buena. Es decir que los establecimientos de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría tienen un buen nivel de protección medioambiental ya que existe una limpieza muy buena dentro del establecimiento.

Tabla 41.- Valoración de los turistas sobre la limpieza en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración sobre la limpieza en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
Primera	60%	40%	-	-
Segunda	40%	25%	35%	-
Tercera	67%	33%	-	-

En lo que respecta a la recolección de desechos sólidos, los turistas entrevistados en los establecimientos de alojamiento de primera categoría, consideran que la recolección de basura es buena en un 40%, y es muy buena en un 60%; para los turistas que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento de segunda categoría opinan que en un 30% es buena, otro 30% que es muy buena, y 40% que es excelente; los turistas hospedados en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, expresaron en un 60% que la recolección de basuras es buena y el 33% que es muy buena, y un mínimo porcentaje del 7% manifestó ser regular. Es decir que los establecimientos de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría tienen un buen nivel de recolección de desechos sólidos ya que no encuentran basura acumulada en los establecimientos de alojamiento.

Tabla 42.- Valoración de los turistas sobre la recolección de desechos sólidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración de los turistas sobre la recolección de desechos sólidos en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
PRIMERA	40%	60%	-	-
SEGUNDA	30%	30%	40%	-
TERCERA	60%	33%	-	7%

Sobre la congestión vehicular o peatonal en el ingreso de los establecimientos de alojamiento, los turistas registrados en centros de primera categoría, consideran

que el 60% de la congestión del ingreso al establecimiento de alojamiento es buena, un 40% muy buena, en los de segunda categoría, en un 50% los turistas opinaron que es buena, un 25%, muy buena y otro 25% que es excelente, es decir que no hay congestión a la hora del ingreso al establecimiento de alojamiento, los turistas alojados en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, opinan en un 73%, que es buena, el 20% que es muy buena y un porcentaje menor el 7% que es regular. En síntesis los turistas consideran que no hay problema a la hora de la entrada a los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Tabla 43.- Valoración de los turistas sobre la congestión en el ingreso a los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración de los turistas sobre congestión en el ingreso a los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
PRIMERA	60%	40%	-	-
SEGUNDA	50%	25%	25%	-
TERCERA	73%	20%	-	7%

En los establecimientos de alojamiento de primera categoría los turistas consideran que el 40% de la iluminación en el establecimiento de alojamiento es buena, un 30% que es excelente, un 25% muy buena y solo un 5% regular. En los establecimientos de alojamiento de segunda categoría un 73% de turistas opinan que la iluminación es buena, un 20% muy buena, y un 7% regular, y en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, los turistas opinaron que en un 73% la iluminación es buena, el 14% que es muy buena y un 13% que es regular.

Tabla 44.- Valoración de los turistas sobre la iluminación en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración sobre la iluminación en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
Primera	40%	25%	30%	5%
Segunda	73%	20%	-	7%
Tercera	73%	14%	-	13%

Respecto al uso de energía eléctrica, en los establecimientos de alojamiento de primera categoría, los turistas consideran que el 80% del uso de energía eléctrica es excelente y muy buena en un 20%, en los de segunda categoría un 35% de turistas opinó que es buena, un 30% excelente, un 30% muy buena, y un 5% regular, y en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría el 80% de turistas opina que es buena, el 13% muy buena y un porcentaje menor de 7% que es regular.

Tabla 45.- Valoración de los turistas sobre el uso de energía eléctrica en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Valoración sobre el uso de energía eléctrica en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo			
	Buena	Muy buena	Excelente	Regular
PRIMERA	-	20%	80%	-
SEGUNDA	35%	30%	30%	5%
TERCERA	80%	13%	-	7%

Otro aspecto valorado, es conocer a través de los turistas, si los establecimientos de alojamiento integran sus infraestructuras y situaciones socioeconómicas con el entorno social y ambiental donde se ubican, ante lo que los resultados expresaron para los establecimientos de alojamiento de primer categoría un 80% de buena integración y un 20 % de integración excelente. En los establecimientos de alojamiento de segunda categoría los turistas expresaron que en un 55% la integración es buena y un 25% es excelente, mientras que en los de tercer

categoría el 100 % de los turistas expresó que existe una buena integración del establecimiento de alojamiento con el entorno.

Tabla 46.- Valoración de los turistas sobre la integración en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo con su entorno.

Categoría	Valoración de los turistas sobre la integración en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo con su entorno.			
	Buena	Excelente	Muy buena	Regular
PRIMERA	80%	20%	-	-
SEGUNDA	55%	25%	15%	5%
TERCERA	100%	-	-	-

En la pregunta sobre la calidad de agua potable en los establecimientos de alojamiento los turistas respondieron para la primer categoría, con mayor porcentaje que fue excelente (60%); en los establecimientos de alojamiento de segunda categoría, opinaron en un 45% que la calidad del agua es buena; los turistas registrados en los de tercera categoría, respondieron equitativamente entre los parámetros buena y regular calidad de agua recibida en dichos establecimientos de alojamiento.

Tabla 47.-Valoración sobre la calidad de agua potable en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categoría	Valoración sobre la calidad de agua potable en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Buena	Excelente	Muy buena	Regular
PRIMERA	20%	60%	-	20%
SEGUNDA	45%	30%	20%	5%
TERCERA	46%	-	7%	47%

La valoración que dieron los turistas sobre el uso del agua en los establecimientos de alojamiento se evidenciaron de la siguiente manera: en los establecimientos de

alojamiento de primera categoría, con mayor porcentaje consideran excelente al uso del agua; en los de segunda categoría, con el 35% la consideran buena, con el 30% excelente, el 20% de turistas opinó que fue muy buena y otro 15% opinó que fue regular; y en los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, un 40% de turistas opinó que es buena, un 53% que es regular mientras que el 7% consideró que el uso del agua es muy buena. Los resultados de esta muestra se indican en la tabla 48.

Tabla 48.- Valoración de los turistas sobre el uso del agua en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categoría	Valoración sobre el uso adecuado del agua en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo			
	Buena	Excelente	Muy buena	Regular
PRIMERA	20%	40%	20%	20%
SEGUNDA	35%	30%	20%	15%
TERCERA	40%	-	7%	53%

Sobre la limpieza del agua que los establecimientos de alojamiento emplean, los turistas manifestaron que los centros de hospedaje de primera categoría, en un 40% el agua presenta excelente limpieza, y en un 20% equitativamente para los parámetros buena, muy buena y regular limpieza del agua. En los establecimientos de alojamiento de segunda categoría, los turistas en un 35% expresaron que la limpieza del agua es buena, y un 30% excelente. En los establecimientos de alojamiento de tercera categoría, los turistas expresaron en un 53% buena limpieza del agua y 40% regular limpieza del agua. Los resultados se los muestran en la tabla 49.

Tabla 49.- Valoración de los turistas sobre la limpieza del agua que emplean los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categoría	Valoración de los turistas sobre la limpieza del agua que emplean los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.			
	Buena	Excelente	Muy buena	Regular
PRIMERA	20%	40%	20%	20%
SEGUNDA	35%	30%	20%	15%
TERCERA	53%	-	7%	40%

En lo que respecta a la pregunta de valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de las áreas verdes los resultados que se obtuvieron son los siguientes: en los establecimientos de alojamiento de primera categoría, con un 80% los turistas consideran que es buena y un 20% opinó que es excelente; en los de segunda categoría, los turistas consideraron que el 55% es buena, el 35% excelente y el 10% muy buena. Los turistas hospedados en establecimientos de alojamiento de tercera categoría, en un 87% expresaron que el cuidado del establecimiento por las áreas verdes es muy buena. Los resultados se muestran en la tabla 50.

Tabla 50.- Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de las áreas naturales de los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categoría	Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de las áreas naturales			
	Buena	Excelente	Muy buena	Regular
PRIMERA	80%	20%	-	-
SEGUNDA	55%	35%	10%	-
TERCERA	87%	-	6%	7%



Foto 4.- Aplicación de encuestas a turistas en el hostería Venecia-Crucita



Foto 5. Aplicación de encuestas a turistas Hotel Tío Sam - Crucita

4.1.3 Resultados y análisis de entrevistas a funcionarios públicos.

Los resultados relacionados con las entrevistas realizadas a los funcionarios responsables de las instituciones públicas relacionadas con el desarrollo turístico y ambiental del Cantón Portoviejo evidenciaron un criterio homogéneo respecto al planteamiento de las interrogantes.

Los funcionarios entrevistados fueron:

- Ing. Tania Chávez Fuentes, Técnico de la Dirección de Turismo del Gobierno Municipal de Portoviejo.
- Tlgo. Juvenal Saltos Chúquer, Técnico del Ministerio de Turismo de Manabí.
- Ing. Ronald Quiroz Pin, Técnico de la Dirección de Gestión Ambiental y Riesgo Gobierno Provincial de Manabí .
- Sra. Piedad Zambrano Cedeño, Presidenta de la Junta Parroquial de Crucita.
- Ing. Myrella Chamba Torres, Directora de Turismo Gobierno Provincial de Manabí.

La primer pregunta planteada sobre si consideran importante y necesario la existencia de indicadores de gestión ambiental – turística en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo, obtuvo una respuesta positiva ya que en un 100% lo consideran que será de gran ayuda la aplicación de estas herramientas de medición.

Los funcionarios de las cuatro instituciones entrevistadas manifestaron en un 100% que estarían de acuerdo en brindar colaboración para capacitar al personal

en los establecimientos de alojamiento para así mejorar la calidad del servicio al cliente.

Estos funcionarios han manifestado en un 100% que si creen que se puede lograr que el turista haga un buen manejo de los recursos como el agua, energía eléctrica y desechos sólidos si se aplican indicadores de gestión ambiental - turística.

Por otro lado, de manera unánime manifiestan estar seguros que mejoraran los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento mediante la implementación de estos indicadores.

Finalmente, en lo que respecta a la pregunta sobre si creen que reducirán los gastos operativos en los establecimientos de alojamiento con la aplicación de estos indicadores de gestión ambiental – turística, en un 100% los funcionarios respondieron que si disminuirán, lo cual es beneficioso para el desarrollo de estos establecimientos.



Foto 6.- Entrevista al Ing. Eduardo Alcívar , Funcionario del Departamento de Gestión y Riesgos - GPM

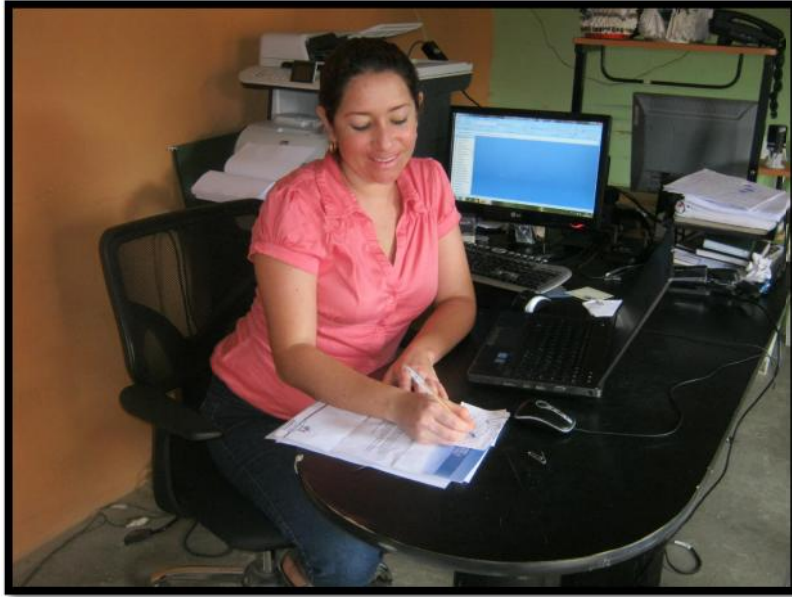


Foto 7.- Entrevista a Gisella Barcia Garcia, Funcionaria de la Junta Parroquial de Crucita

4.2 Selección e identificación de indicadores de gestión ambiental turística.

El uso de indicadores implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante (el exceso de información desinforma) y, por último, sintetizar dicha información en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones.

Entre los indicadores aplicables a una gestión sostenible se distinguen, básicamente, aquellos que son fácilmente cuantificables pero que adquieren una gran importancia en la valoración de la satisfacción de la población local por vivir en un destino turístico, o la satisfacción de la experiencia turística de los turistas.

El Instituto Internacional de Economía de la Universidad de Valencia, España con base en los indicadores de desarrollo sustentable de destinos turísticos emitidos por la Organización Mundial de Turismo en el 2004, presentan una lista de indicadores medioambientales. La presente investigación plantea la selección

de varios de éstos indicadores que pueden ser aplicados por los establecimientos de alojamiento de nuestro cantón .

Podríamos proponer un número inmenso de indicadores tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, pero es importante seleccionarlos conforme a criterios de prioridad, basados en las realidades de cada lugar turístico. Estos indicadores, pueden irse modificando en el tiempo de manera flexible y de acuerdo a los cambios en la situación turística.

A continuación se detallan los indicadores seleccionados:

- Valoración de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del destino.
- Existencia de campañas de sensibilización ambiental organizadas por el municipio.
- Incentivo a las empresas hoteleras para que mejoren sus procesos ambientales.
- Numero de multas por infracción ambiental.
- Recolección selectiva de los desechos en los establecimientos de alojamiento.
- Valoración de los turistas sobre los olores percibidos en los establecimientos de alojamiento y en el destino turístico.
- Existencia de un registro municipal de datos estadísticos sobre residuos generados anualmente en los establecimientos de alojamiento.
- Existencia de planta de tratamiento de aguas residuales dentro del establecimiento de alojamiento.
- Existencia y operabilidad de la red de alcantarillado público.
- Control de humos y olores en los centros de hospedaje .
- Valoración de los turistas sobre la congestión de tráfico en el destino turístico adyacente al establecimiento de alojamiento.

- Existencia de ordenanza municipal sobre contaminación atmosférica.
- Valoración de los turistas sobre el ruido en el establecimiento de alojamiento y en el destino turístico.
- Regulación horaria en locales de ocio y recreación y su cumplimiento efectivo.
- Uso de energía alternativa en los establecimientos de alojamiento.
- Metros totales de áreas verdes en los establecimientos de alojamiento.
- Valoración de los turistas sobre la iluminación del establecimiento de alojamiento y el destino turístico.
- Valoración de los turistas sobre la integración del establecimiento de alojamiento con su entorno.
- Existencia de normativa sobre edificación de establecimientos de alojamiento.
- El hotel aplica las normas señalética pública y de publicidad.
- La dotación de agua en el establecimiento de alojamiento cumple los requerimientos del turistas.
- Valoración de los turistas sobre la calidad de agua potable en el establecimiento de alojamiento.
- Los turistas valoran el cuidado y limpieza del entorno del establecimiento de alojamiento.
- Normativa municipal para conservación del paisaje y conservación de espacios naturales.

Según la OMT, es recomendable que se los defina en una planificación estratégica del turismo. Los criterios de prioridad propuesto por el PNUMA – OMT,2006, son los siguientes:

- Importancia del indicador para el asunto seleccionado.
- Posibilidad de obtener y analizar la información requerida.
- Credibilidad de la información y fiabilidad para los usuarios de los datos.
- Claridad y facilidad de comprensión entre los usuarios.
- Posibilidad de comparación a lo largo del tiempo éntrelas regiones.

Como se podrá comprobar en la tabla 51, los indicadores propuestos reúnen los criterios de selección planteados por los organismos internacionales antes indicados.

Para una mejor interpretación, se ha separado por categorías esta selección, así como también se ha otorgado una escala de significancia (baja, media y alta); paralelamente los indicadores han sido seleccionados identificando para cada categoría los actores claves responsables de la aplicación de los mismos. Este resultado se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 51.- Indicadores de gestión turístico – ambiental para los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Categorías	Indicadores	Significancia			Variables	Ecuaciones
		Baja	Media	Alta		
SENSIBILIZACIÓN y FOMENTO	Valoración de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del establecimiento de alojamiento			X	<ul style="list-style-type: none"> - Turistas satisfechos anualmente con la protección ambiental en el establecimiento de alojamiento - Total de turistas registrados al año en el establecimiento de alojamiento. 	$I1(\text{No. turistas satisfechos} / \text{Total de turistas al año}) \times 100\%$
	Existencia de capacitaciones en temas ambientales y turísticos.			X	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de capacitaciones - Programa de capacitación anual del establecimiento de alojamiento 	$I2 (\text{No. Campañas ejecutadas} / \text{No. Campañas programadas en del establecimiento de alojamiento}) \times 100\%$
	Número de Incentivos que el establecimiento de alojamiento ha recibido anualmente por parte de los órganos de control afines.			X	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivo a empresas hoteleras - Entidades de control turístico y ambiental. 	I3 No. Incentivos ambientales al año.
	Número de multas por infracción ambiental al año.		X		<ul style="list-style-type: none"> - Números de multas - Infracciones ambientales anuales. 	$I4(\text{No. De multas} / \text{Infracciones anuales}) \times 100\%$
	Existe un área organizada para el control ambiental en el establecimiento de alojamiento.			X	<ul style="list-style-type: none"> - Personal encargado del control ambiental en el establecimiento de alojamiento 	$I5 (\text{Número de empleados contratados para el área de Gestión Ambiental en un año} / \text{nomina total de empleados del establecimiento de alojamiento}) \times 100\%$

					- Número total de empleados en el establecimiento de alojamiento	
	Existe un documento que contiene la Política Ambiental y los mecanismos para su aplicación y difusión en el establecimiento de alojamiento.			X	- Carteles con la política ambiental - Áreas del establecimiento de alojamiento	16 (Número de carteles con la Política Ambiental instalados en el establecimiento de alojamiento/ Número de áreas del establecimiento de alojamiento) x 100%
	Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza del entorno del establecimiento de alojamiento.			X	- valoración de turistas - cuidado y limpieza del entorno del establecimiento de alojamiento.	17 (Quejas de los turistas sobre la limpieza del entorno/ No. Total de turistas) X 100%
RECOLECCIÓN Y CONTROL DE RESIDUOS SÓLIDOS	Existen puntos de recolección selectiva de residuos sólidos.			X	- Puntos ecológicos - Áreas del establecimiento de alojamiento.	18 (Número de puntos ecológicos de desechos / número total de áreas del establecimiento de alojamiento) x 100%
	Volumen de desechos sólidos generados en el establecimiento de alojamiento.			X	- Volumen de desechos sólidos generados en el establecimiento de alojamiento - Volumen de desechos sólidos entregados a empresas recicladoras autorizadas.	19 (Volumen de desechos sólidos generados en el establecimiento de alojamiento / Volumen total de desechos entregados a empresas recicladoras debidamente autorizadas) x 100%
	Valoración de los turistas sobre los olores percibidos en el establecimiento de alojamiento y en el destino turístico.			X	- valoración de turistas - olores percibidos	120 (No. De quejas de los turistas por olores desagradables / No. De turistas registrados al año) X100%

AGUAS RESIDUALES	Existencia de sistema de tratamiento de aguas residuales dentro del establecimiento de alojamiento .	X			<ul style="list-style-type: none"> - sistema de tratamiento de aguas residuales - norma ambiental: libro VI anexo 1 del TULAS. 	I21Análisis de aguas residuales conforme a la norma ambiental (libro VI Anexo 1 de calidad Ambiental del TULAS).
	Volumen de descarga a la red de alcantarillado público.		X		<ul style="list-style-type: none"> - Red de alcantarillado público - Operacionalidad de la red de alcantarillado 	I21Volumen de agua descargada a la red pública de alcantarillado.
	Existencia de Separadores de grasa y aceites en el establecimiento de alojamiento y registro de mantenimiento.			X	<ul style="list-style-type: none"> - Separadores de grasas y aceites - Mantenimiento de estos separadores 	I22(Número de separadores de grasas y aceites en el establecimiento de alojamiento/ Número de mantenimiento de estos separadores) x 100%
CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	Control de humos y olores en los centros de hospedaje .			X	<ul style="list-style-type: none"> - control de humos y olores - centros de hospedajes 	I23 (No. Controles / No. Establecimientos de alojamiento) X 100%
	Valoración de los turistas sobre la congestión de tráfico en el destino turístico adyacente al establecimiento de alojamiento.			X	<ul style="list-style-type: none"> - valoración de turistas sobre la congestión de tráfico - destino turístico adyacente al establecimiento de alojamiento. 	I24 (No. Quejas de los turistas sobre la congestión de tráfico en el destino turístico / No. Total de turistas) X 100%
CONTROL DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	Valoración de los turistas sobre el ruido en el establecimiento de alojamiento y en el destino turístico.			X	<ul style="list-style-type: none"> - valoración de turistas sobre el ruido en el establecimiento de alojamiento. - destino turístico 	I25 (No. Quejas de los turistas sobre el ruido en el establecimiento de alojamiento / No. Total de turistas) x 100%
	Áreas del establecimiento de alojamiento con sistemas de ahorro energético			X	<ul style="list-style-type: none"> - áreas del hotel - sistemas de ahorro energético 	I26 (áreas del hotel con ahorro energético / No. Áreas totales del establecimiento de alojamiento.) x100%

CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ARQUITECTÓNICA Y LÚMINICA		Metros totales de áreas verdes dentro del establecimiento de alojamiento.		X		- metros totales de áreas verdes - centros hoteleros	I27 (m2 de áreas verdes/ m2 totales del establecimiento de alojamiento) x100%
		Valoración de los turistas sobre la iluminación del establecimiento de alojamiento.		X		- valoración de turistas - iluminación del establecimiento de alojamiento.	I28(No. Turistas que opinan sobre la iluminación del establecimiento de alojamiento / No. Total de turistas) X100%
		Valoración de los turistas sobre la integración del establecimiento de alojamiento con su entorno.		X		- valoración de los turistas - integración del establecimiento de alojamiento con su entorno	I29 (No. Turistas que opinan sobre la integración del establecimiento de alojamiento con su entorno / No. Total de turistas) X100%
		El establecimiento de alojamiento aplica las normas señalética pública y de publicidad		X		- aplicación en establecimientos de alojamiento. - normas de señalética pública y de publicidad	I30 (No. De rótulos y señales que se ajustan a la norma de señalética ambiental / No. Total de rótulos y señalética observadas en el establecimiento de alojamiento) X100%
CONSUMO Y CALIDAD DE AGUA		Valoración de los turistas sobre la calidad de agua potable en el establecimiento de alojamiento.			X	- valoración de los turistas - calidad de agua potable en el establecimiento de alojamiento.	I31 (No. Quejas de los turistas sobre la calidad de agua / No. Total de turistas) X100%
		áreas del establecimiento de alojamiento con sistemas de ahorro de agua potable.			X	- Áreas del establecimiento de alojamiento. - Sistemas de ahorro de agua	I32 (No. Áreas del establecimiento de alojamiento con sistema para control del agua/ No. Total de áreas del establecimiento de alojamiento) X100%

Fuente: Instituto Internacional de Economía – Universidad de Valencia / OMT, 2004.
Elaborado por: Equipo investigador

4.3 Estrategias de manejo de los recursos

4.3.1 Estrategias de sensibilización y fomento

- **Creación de un área encargada de la gestión ambiental dentro del establecimiento de alojamiento.**

Para implementar esta estrategia, lo primero que se debe propender es incluir dentro del organigrama estructural y funcional del establecimiento de alojamiento esta nueva área de la gestión. Este departamento deberá contar con personal idóneo liderado por un jefe o coordinador el mismo que se encargara de realizar toda la planificación inherente a la gestión ambiental dentro del establecimiento de alojamiento cuya finalidad es verificar que se cumpla con la normativa ambiental relacionada con este tipo de establecimientos.

Entre las principales medidas que se deberán implementar se citan:

- Establecer un programa completo de campañas educativas en temas ambientales, dirigidas a todo el personal del establecimiento de alojamiento y a los turistas.
- Otra función de esta área será la de verificar la aplicación de encuestas dirigidas a los turistas para conocer la valoración de estos en lo que respecta a la calidad y gestión ambiental del establecimiento de alojamiento.
- Por otro lado, se propenderá al buen uso de todos los recursos principalmente agua, energía, manejo de desechos solidos y líquidos, así como capacidad organizativa.
- Una acción importante a gestionar será el tramite de incentivos ambientales por aplicabilidad de buenas practicas y normas de calidad, esto será realizado ante los organismos nacionales de control y ante certificadoras de calidad.

4.3.2 Estrategias para la recolección y control de residuos sólidos

➤ **Manejo adecuado de desechos sólidos dentro del establecimiento de alojamiento.**

- Se deberá implementar programas de clasificación, recolección, almacenamiento temporal y disposición final de desechos sólidos.
- Realizar la construcción de un área o Centro de Acopio, para el almacenamiento temporal de los desechos sólidos comunes y especiales no peligrosos, considerando su volumen de generación.
- Esta área deberá ser techada, el piso debe ser de concreto e impermeabilizado., contar con la señalización respectiva.
- Los acabados deberán ser lisos para permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambiente propicio para el desarrollo de microorganismos en general.
- Los recipientes deberán permanecer con tapa de manera que se prevenga el acceso de insectos, roedores y otras clases de animales.
- Se deberá garantizar el fácil acceso al lugar tanto para los empleados del establecimiento de alojamiento como para los carros recolectores.
- En las diferentes áreas del establecimiento de alojamiento, se deberán instalar recipientes con colores diferenciados conforme a las buenas practicas ambientales implementadas por el Ministerio del Ambiente del Ecuador.
- El área de acopio y los sitios donde se ubiquen en los recipientes para desechos, deberán mantenerse en perfectas condiciones de higiene y limpieza, así como la señalética adecuada.
- Se debe ubicar señalética que prohíba arrojar o depositar desechos sólidos fuera de los contenedores de almacenamiento. Del mismo modo para evitar la mezcla de desechos sólidos no peligrosos con desechos peligrosos.
- Establecer un formato donde se indiquen los volúmenes y fechas de transporte de desechos sólidos no peligrosos al relleno municipal o entrega de los desechos especiales a empresas recicladoras calificadas.

- De ser necesario se deberá solicitar al departamento de aseo municipal, recolectar los desechos sólidos no peligrosos de los contenedores de almacenamiento, con una frecuencia tal que nunca sobre pase su capacidad de carga.
- Registro de todas las actividades realizadas.
- Utilizar servilletas y manteles de tela. En caso de usar los de papel escoger los fabricados con papel reciclado.
- No utilizar vajillas desechables.
- Los recipientes y fundas deberán ser sacados a la vía pública, en los horarios establecidos y difundidos por el Gobierno Municipal de Portoviejo y la Junta Parroquial de Crucita, para ser entregados al recolector municipal.
- El color del recipiente y/o de las fundas, dependerá del desecho a almacenar, es decir:

✓ **Rojo si es peligroso** (almacenar los desechos individualmente)

Plásticos: envases de productos químicos de desinfección y limpieza, frascos de aceites, baterías, pilas, focos fluorescentes, aceites usados, pinturas, barnices, solventes, artículos de goma y hule.

✓ **Negro si es no reciclable**

Desechos de baño, servilletas, pañales, toallas sanitarias, envolturas de golosinas (papel chillón).

✓ **Azul si es reciclable** (almacenar los desechos individualmente)

Papel: Papel de oficinas, papel periódico, revistas, cartulinas, cuadernos, libros.

Cartón: Cajas de cartón para embalar, empaques de productos, tetrapack.

Plástico: Envases de bebidas gaseosas, agua y refrescos, jabs de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, utensilios de cocina limpios, muebles, bolsas plásticas, baldes, juguetes, tubos de PVC, cubetas, cuerdas plásticas, y otros tipos de plásticos.

Vidrio: Envases de cervezas, envases de refrescos, frascos de mermeladas, salsas o conservas limpios.

Metales.

Ropa y trapos.

Artículos de espuma.

✓ ***Verde si es orgánico***

Restos de comida, como cáscaras de frutas, verduras, sobras de comida.

Restos de plantas, como desechos de jardinería.

Restos de madera: Maderas de construcción, aserrín, viruta, restos de embalajes.

4.3.3 Estrategia para el manejo de aguas residuales

➤ **Manejo de aguas residuales**

- Se deben establecer programas de mantenimiento y limpieza de pozos sépticos.
- Se prohíbe descargar sustancias o productos químicos peligrosos y desechos peligrosos (líquidos – sólidos – semisólidos) en el sistema de aguas residuales domésticas que descarga a los pozos sépticos.
- Para garantizar que se cumpla esta medida se deberá comunicar mediante charlas o por escrito a los trabajadores del establecimiento de alojamiento y / o instalar señales que indiquen esta prohibición.
- Con cada limpieza y mantenimiento de los pozos sépticos, se deberán dejar registros como soporte de las acciones realizadas.
- Se deberá velar porque los lodos retirados de los pozos sépticos no sean depositados en ningún cuerpo de agua, por lo cual se deberá contratar a empresas calificadas y que posean autorización de la Autoridad Ambiental Competente.

4.3.4 Medidas para el control de la contaminación atmosférica

➤ Control de emisiones a la atmósfera

- Velar porque todos los equipos y máquinas que operan dentro del establecimiento de alojamiento reciban un mantenimiento y calibración adecuado, con el fin de que funcionen en buenas condiciones para controlar y/o evitar la emisión de gases de combustión, humos y olores que puedan alterar la calidad de aire ambiental.
- El control se extiende a los trabajadores del establecimiento de alojamiento, exigiéndoles que cumplan con su responsabilidad de mantener en óptimas condiciones de operación los equipos y maquinarias con las que laboran.

4.3.5 Medidas para el control de contaminación acústica

➤ Control y mitigación de ruido en el establecimiento de alojamiento

- Establecer medidas de control para prevenir posibles impactos al recurso aire por generación de niveles elevados de ruido provocados por el funcionamiento de maquinarias, equipos y vehículos que operan en el establecimiento de alojamiento.
- Todo equipo, maquinaria o vehículo que evidencie generación de niveles elevados de ruido deberán ser enviados a mantenimiento. Además, deberán utilizar silenciadores de escape o cualquier dispositivo técnico con eficiencia de operación demostrada.
- Se deben calibrar o cambiar dispositivos de alarmas, pitos de maquinarias con otros más adecuados, de tal manera que sus señales audibles no sobrepasen en ningún momento los límites permitidos por las normativas ambientales.
- Se deberá implementar un área de taller donde se establezcan mantenimientos preventivos a todos los equipos, maquinarias y vehículos que operan dentro del establecimiento de alojamiento.

- Se deberá verificar el cumplimiento de los mantenimientos de los equipos periódicamente programados.

4.3.6 Medidas para el control de la contaminación arquitectónica y lumínica.

- Propender el uso de energías alternativas mediante la implementación de tecnologías.
- Implementar sistemas de ahorro energético en todas las áreas del establecimiento de alojamiento, de tal manera que estas se iluminen mediante sensores que perciban la presencia de los usuarios internos y externos.
- Implementar señalética idónea sobre normativas de control y gestión ambiental.
- Mejorar las áreas verdes del establecimiento de alojamiento.

4.3.7 Medidas para el consumo y control de la calidad de agua.

➤ Monitoreo de calidad de agua

- Se deberán realizar monitoreos periódicos de la calidad de las aguas de consumo humano.
- Se deberá establecer un cronograma de muestreos y de monitoreo, el cual deberá ser respetado a cabalidad. La frecuencia de las mediciones será trimestral.
- Los muestreos deberán ser realizados por laboratorios acreditados ante la OAE – Organismo de Acreditación Ecuatoriana.
- Utilizar productos biodegradables (sustancias que pueden ser utilizadas como sustrato por microorganismos,) como jabón, shampoo, detergente; para la limpieza de baños, lavandería y limpieza en general.
- Instalar sistemas de descarga dual en los inodoros o colocar una botella de agua o arena en la cisterna para reducir el volumen de agua.

- Utilizar sistemas de grifos de agua en la cocina y en los baños se recomienda instalar adaptadores de bajo consumo de agua y/o sistemas de cierre automático.
- Colocar carteles informativos sobre el correcto uso de estos sistemas.
- En el restaurante, los residuos de aceites y grasas usados, no deben ser vertidos directamente a los desagües. Estos deberán ser almacenados temporalmente en recipientes tapados, hasta ser entregados a los gestores autorizados.
- Colocar una trampa de grasas en el ducto de desagüe de la cocina antes del punto de descarga a la fosa séptica o al sistema de alcantarillado.
- Colocar un tratamiento primario antes de la descarga a la fosa séptica o al sistema de alcantarillado.
- Monitorear semestralmente el efluente antes de la descarga a la fosa séptica y compararlos con la normativa aplicable.

4.3.8 Medidas para el control de la calidad del aire.

➤ Contaminación por emisiones gaseosas producidas fuentes móviles y fijas

- Adquirir un generador de energía que cumpla con los estándares ambientales de emisión de gases en el Ecuador.
- Llevar un registro de las lecturas del horómetro.
- Contar con campanas de extracción y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros, que garanticen el control de emisiones gaseosas en la cocina y otras áreas del establecimiento de alojamiento que requieran estos equipos.

➤ **Contaminación sonora por ruidos y vibraciones originados por las maquinarias móviles y fijas:**

- Realizar el mantenimiento del generador eléctrico, de acuerdo a las especificaciones técnicas, y llevar un registro del mantenimiento del generador, describiendo su funcionamiento, observaciones y tiempo de uso.
- En el caso que se vaya a utilizar equipos de sonido, amplificación o parlantes, éstos deben estar orientados hacia el interior del establecimiento. El horario de funcionamiento de los mismos debe regirse a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal para la Correcta Adecuación y Funcionamiento de establecimientos de Atención Pública de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental originada por la Emisión de Ruidos, del Municipio de Portoviejo.
- Utilizar un sistema de aire acondicionado silencioso, que no exceda los límites permisibles de emisiones de ruido externo.
- La lavandería no funcionara en horario nocturno para no interferir con el descanso de la población y de los huéspedes.
- Realizar un monitoreo semestral para verificar el cumplimiento de los límites establecidos por la norma, en el caso de que en los dos monitoreos los valores estén dentro del rango, los siguientes monitoreos tendrán una frecuencia anual. En el caso de incumplimiento se mantendrán los monitoreos semestrales.

4.3.9 Medidas para la protección de la flora y la fauna.

- Preservar las especies arbóreas sembradas.
- Tener a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de influencia del establecimiento de alojamiento.
- Prohibir estrictamente las actividades de recolección y/o extracción de fauna y de la flora por medio de carteles informativos.

4.3.10 Medidas para una correcta señalización.

La señalización ambiental tiene como propósito velar por la mínima afectación de los componentes ambientales durante el desarrollo de las diferentes etapas del proyecto. La señalización que debe implementarse será de tipo informativa y preventiva, para lo cual, se deberá cumplir los siguientes lineamientos básicos:

- La señalización debe ser clara y visible.
- Los rótulos de señalización deben ubicarse en lugares estratégicos.
- El texto de cada rótulo de señalización deberá ser mínimo y específico.
- Los rótulos de señalización deberán ser elaborados con materiales de fácil mantenimiento, durables que causen el menor impacto visual y al entorno.
- Colocar rótulos que identifiquen zonas de alto riesgo y áreas restringidas.
- Colocar rótulos que muestren la ubicación de extintores, bombas de agua y salidas de emergencia.
- Utilizar la correcta rotulación para las áreas de almacenamiento de los residuos y de productos químicos.

4.3.11 Estrategias de mantenimiento y limpieza de las instalaciones.

- Revisar periódicamente equipos, enchufes, conexiones, instalaciones eléctricas y de agua para evitar fallos.
- Colocar temporizadores en las instalaciones eléctricas y de climatización.
- Arreglar las puertas y ventanas mal ajustadas para que no haya pérdidas o alteración del clima interior.
- Evitar el uso de aerosoles que contengan compuestos clorofluorcarbonados (CFCs) o compuestos orgánicos volátiles.
- No utilizar ambientadores, ventilar siempre que sea posible, abriendo puertas y ventanas, asegurándose de luego dejarlas bien cerradas.
- Usar limpiadores multiuso cuando sea posible y asegurarse que la cantidad de agua empleada en la limpieza sea la adecuada.
- Aprovechar las toallas o manteles viejos como trapos de limpieza.

- El responsable de la limpieza debe llenar los registros de limpieza de las habitaciones, baños, áreas comunales y demás instalaciones una vez finalizada esta actividad.

4.3.12 Estrategias de manejo y almacenamiento de productos químicos.

- Destinar una bodega para el almacenamiento de productos los químicos que serán utilizados en el establecimiento de alojamiento, tales como pintura, productos de limpieza, aceite para mantenimiento de instalaciones, etc. En la bodega no se debe almacenar conservas, residuos u otro tipo de producto distinto a los químicos.
- Dejar espacio entre los productos al almacenarlos para facilitar la comprobación de su estado.
- Los productos no deben estar colocados directamente en el suelo.
- Los productos deben almacenarse de acuerdo a una sola clasificación.
- Verificar estado y fecha de caducidad de los productos almacenados y mantenerlos protegidos para evitar que éstos se degraden y se conviertan en residuos.
- Colocar en la bodega de almacenamiento la descripción de las normas de seguridad y actuación en caso de emergencia, mediante hojas que incluyan la peligrosidad, manipulación, transporte y almacenamiento correcto de los diferentes productos.
- Identificar en las posibles fuentes de peligro y marcar la localización de equipos de emergencia y de protección.
- Controlar la temperatura en el interior de la bodega, la cual debe estar acorde a las características del producto almacenado.
- El piso de la bodega debe ser impermeable y sin grietas para permitir su fácil limpieza y evitar filtraciones.

4.3.13 Estrategias de relaciones comunitarias.

- Se deberá desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que trabajan para y en el hotel, a fin incentivarlos a apoyar la gestión del establecimiento de alojamiento.
- Los programas de capacitación deberán tratar temas particulares de interés aplicados para la operación, mantenimiento y limpieza del establecimiento de alojamiento, en temas ambientales, de seguridad y medidas ante contingencias. Debe elaborarse un registro de firmas de los participantes.
- Se procurará la compra de productos locales (alimentos, artesanías, etc.)
- Apoyar a los pobladores locales contratándolos como mano de obra no calificada y en servicios de alimentación, ante las expectativas de generación de fuentes de empleo temporal.
- Contratar como parte del personal de planta, en diversas áreas y posiciones, a los pobladores de las comunidades locales.
- Entregar anualmente boletines informativos a la comunidad con el fin de dar a conocer las actividades ambientales que realiza el establecimiento de alojamiento.
- Considerar un código de ética referente a aspectos de respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- Alojar solo visitantes de acuerdo a la capacidad del establecimiento de alojamiento y en cumplimiento con las normas de turismo local.

4.3.14 Estrategias de seguridad y salud ocupacional.

- Inspeccionar el uso de equipos de protección personal (EPP) en las actividades que se lo requiera, y en caso de no utilizarlo, efectuar llamadas de atención y controles necesarios a los empleados.
- Entregar el equipo necesario al personal que lo requiera, para realizar la operación, mantenimiento y limpieza del establecimiento de alojamiento de manera más segura.

- Contar con un manual de procedimientos de salud ocupacional y seguridad en temas relacionados al uso del equipo de protección personal, equipos contra incendios, seguridad para vehículos, entre otros aspectos.
- Colocar señalética de acuerdo a la norma técnica en las diferentes áreas del establecimiento de alojamiento, para poder identificar zonas de riesgos, almacenamiento de materiales, salidas de evacuación, equipo de seguridad necesario, entre otros.
- Capacitar anualmente al personal sobre temas de seguridad y salud ocupacional, con el fin de poder identificar y evaluar los riesgos potenciales ambientales de cada área de trabajo y responder oportunamente ante emergencias
- Contar con especificaciones para el trabajador en temas relacionados al consumo de bebidas alcohólicas y drogas ilegales, armas de fuego, etc.
- Cumplir con la normativa del reglamento de salud y seguridad del Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador.

4.3.15 Estrategias de contingencias y emergencias ambientales.

- Fijar una póliza de seguro para daños a terceros (turistas), que se utilizará en el caso de haber un evento adverso.
- Formular y organizar un plan de contingencias que considere un análisis de riesgos, a fin de mitigar algún evento adverso que pueda presentarse.
- Identificar y establecer una zona de reunión a la que irá el personal en caso de evacuación.
- Diseñar una ruta de evacuación del personal para salvaguardar sus vidas en el caso de una emergencia.
- Dotar a la edificación de un sistema de detección de incendios y de un sistema de alarma apropiado, cuyo sonido sea perceptible, particular y conocido por todos.
- De ser necesario, luego de la evaluación de riesgos, se instalará un sistema de alto parlante que pueda ser utilizado para transmitir calmadamente las órdenes e indicaciones pertinentes que orienten y faciliten la operación de evacuación.

- Implementar extintores manuales contra incendios a base de CO₂ (Anhídrido Carbónico), o de polvo químico tipo ABC, según lo especifique la inspección del Cuerpo de Bomberos. El mecanismo principal del extintor es la absorción y remoción de calor de la zona de combustión desplazando el oxígeno. El extintor del tipo ABC, no es conductor de electricidad y sus aplicaciones ideales son para fuegos tipo A, B, C cuyas características se detallan a continuación:

Clase A: Es el producido por la combustión de sustancias sólidas tales como papel, madera, telas, plásticos, etc.

Clase B: Es el producido por la combustión de sustancias gaseosas, líquidas y grasas combustibles.

Clase C: Es el producido en equipos de circuitos eléctricos “activos” o “energizados”, esto es, con efectiva conducción de electricidad.

- Realizar el mantenimiento de los extintores, cumpliendo con los requerimientos del fabricante.
- Colocar los extintores en sitios fácilmente accesibles y no obstruirlos con obstáculos; los extintores deben ser colocados a una altura de 1,50 desde la superficie del suelo.
- Identificar y disponer en áreas visibles una lista de teléfonos de emergencia: Cruz Roja, Policía, Fuerzas Armadas y Cuerpo de Bomberos.
- Elaborar un esquema de contingencias en el cual se identifiquen las áreas de riesgo y la ubicación de los elementos de seguridad necesarios para cuando sean útiles, como botiquín de primeros auxilios, linternas, palos, cuerdas, extintores, etc.
- Capacitar anualmente a todo el personal sobre el plan de contingencias.
- Realizar un simulacro semestralmente.
- La coordinación de las acciones para enfrentar la contingencia será responsabilidad del líder del comité de emergencias según se establecerá en el plan de contingencias.

4.4 Programa de capacitación propuesto.

Cumpliendo con los objetivos de la presente investigación, a continuación se detalla el programa de capacitación que se propone a los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo como método para mejorar sus estándares de calidad y atención al turista.

a) Objetivo:

- Identificar, proveer y controlar la capacitación necesaria para asegurar que el personal de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo, conozca y aplique correctamente las medidas de manejo ambiental que propendan la aplicación de indicadores de gestión ambiental turístico.

b) Responsables:

- Gerencia de cada uno de los establecimientos de alojamiento.
- Autoridades relacionadas con el desarrollo turístico de la zona.

c) Estrategias para la capacitación.

En la fase operativa, el Gerente del establecimiento de alojamiento, en coordinación con el Ministerio de Turismo, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo y la Junta Parroquial de Crucita y el Gobierno Provincial de Manabí, a través de las Direcciones de Turismo y Ambiente, podrán solicitar la asistencia de especialistas en temas de gestión ambiental y turismo sostenible para implementar el programa de capacitación hotelera, el mismo que debería ser personalizado a todo el recurso humano que labora en cada uno de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

Esta capacitación deberá ser perenne en el tiempo y ajustada a un horario que no comprometa el normal desarrollo del establecimiento de alojamiento considerando

los tiempos de menor afluencia de turistas, es decir, la temporalidad en la zona, para la ejecución de estas actividades.

La carga horaria que se establezca para cada tema propuesto, deberá considerar el criterio de los facilitadores que para el efecto se contacten.

Los temas en los que se tiene que capacitar, se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 52. Temas de capacitación ambiental propuestos para el establecimiento de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Programa de capacitación	Capacitaciones	Temas
Prevención y control de la contaminación	Manejo del componente físico	Medidas para el control de la calidad del agua, suelo y aire.
Manejo de desechos sólidos	Manejo de desechos sólidos	Tipos de desechos sólidos Clasificación de los desechos sólidos Recolección y almacenamiento de los desechos sólidos Equipo de protección personal para el manejo de los desechos sólidos
Contingencias y emergencias ambientales	Plan de contingencias	Conformación de comités de contingencias Responsabilidades de cada delegado del comité
	Manejo de eventos contingentes	Contingencia contra incendios Contingencia contra desastres naturales Simulacros de incendios, accidentes laborales y derrames. Utilización de extintores

Salud y seguridad industrial	Manual de procedimientos de salud ocupacional y seguridad	Medidas de prevención y control de accidentes, enfermedades ocupacionales producidas por actividades que se desarrollan en el establecimiento de alojamiento. Utilización de equipos de seguridad.
------------------------------	---	---

Elaborado por equipo investigador.

Este plan de capacitación deberá complementarse con el Programa Nacional de Capacitación Turística del Ministerio de Turismo del Ecuador, para lo cual se propone escoger tres de los diez componentes de capacitación de este programa, los cuales se relacionan con el mejoramiento empresarial de los establecimientos de alojamiento de nuestro país.

En el siguiente cuadro, se resumen los componentes propuestos con sus respectivos cursos y horas de capacitación en virtud de la planificación del Ministerio de Turismo del Ecuador.

Tabla 53. Componentes de capacitación turística del PNCT / MINTUR 2011, seleccionados para la presente investigación.

Componente	Curso	Horas de capacitación
Competencias laborales	Administrador de empresas alojamiento	68
	Hospitalidad	30
	Administrador de restaurantes	98
	Camarera de pisos	44

	Seguridad alimentaria para personal operativo	45
	Recepcionista polivalente	44
	Mesero polivalente	68
	Cocinero polivalente	86

Fuente: Contenidos temáticos del MINTUR ECUADOR 2011.

Elaborado por: Equipo investigador

Para el desarrollo de estas capacitaciones, tanto la metodología y pedagogía de aplicación, los criterios de evaluación de los participantes, contenidos temáticos y competencias a ser desarrolladas deberán ajustarse a la planificación del Ministerio del Turismo, establecida en el documento de Contenidos Temáticos del Programa Nacional de Capacitación Turística.

El módulo del PNCT seleccionado, es Competencias Laborales, el mismo que está dirigido a personas que laboran en áreas relacionadas a los establecimientos de alojamiento.

Los objetivos que plantea este módulo son:

- Proponer programas para la capacitación de trabajadores de que desean prepararse para obtener la certificación profesional.
- Orientar procesos de desarrollo profesional en empresas turísticas.
- Identificar requisitos necesarios para la certificación profesional, mediante procedimiento de auto evaluación.

Este módulo tiene como propósito impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador

como destino de clase mundial. Esta política es lo que se pretende facilitar a los servidores turísticos del Cantón a través de la implementación de los programas de capacitación del Cantón Portoviejo.

En el anexo 3, se documentan las especificaciones técnicas y los contenidos temáticos de estos cursos.

4.4 Comprobación de hipótesis.

Las comprobación de las hipótesis planteadas se documentan en la siguiente matriz:

Tabla 54.- Matriz de comprobación de hipótesis

Tema	Objetivo General	Hipótesis General	Comprobación
Indicadores de Gestión Ambiental - Turística y su influencia en los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.	Promover la aplicación de Indicadores de gestión ambiental - turística para mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.	La implementación de Indicadores de Gestión Ambiental - Turística permitirá mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.	La aplicación de la encuesta realizada a los propietarios de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo, permitió conocer que dichos establecimientos tienen predisposición para aplicar indicadores de gestión ambiental y turística. Los indicadores identificados que se pueden aplicar en estos centros se refieren a varias categorías entre los que tenemos: sensibilización y fomento, recolección y control de residuos sólidos, aguas residuales, control de la contaminación atmosférica, control de contaminación acústica, control de contaminación arquitectónica y lumínica, y consumo de calidad de agua. En cada categoría se presentan indicadores que permitirán mejorar los estándares de calidad de los establecimientos de alojamiento cantonal.

Tema	Objetivos Específicos 1 y 2	Hipótesis Específica 1	Comprobación
<p>Indicadores de Gestión Ambiental - Turística y su influencia en los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo</p>	<p>Diagnosticar el uso actual de los recursos naturales renovables y no renovables en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.</p> <p>Identificar indicadores de Gestión de calidad turística y ambiental.</p>	<p>La aplicación de indicadores de gestión ambiental turística mejoraran los estándares de calidad en los establecimientos de alojamientos.</p>	<p>Respecto al uso actual que los establecimientos de alojamiento están dando a los recursos naturales renovables y no renovables, principalmente agua, energía eléctrica, ruido y manejo de desechos sólidos y líquidos, los propietarios de estos establecimientos expresaron estar consientes de que disponen de escasos conocimientos relativos a un manejo eficiente de los mismos por lo cual en un 100% manifiestan su disponibilidad para implementar este tipo de indicadores. Esto se evidencia en las tablas No. 8, 9, 17 y 18.</p> <p>De acuerdo al uso de agua, energía eléctrica, control de ruido y manejo de desechos sólidos y líquidos, los propietarios en los establecimientos de alojamiento expresan que a pesar de utilizar estos recursos creen que con la debida asistencia técnica, pueden optimizar el manejo de los mismos para contribuir con el cuidado ambiental y con ello disminuir sus costos de operación.</p> <p>La percepción de los turistas que fueron encuestados evidencian que el manejo que los establecimientos de alojamiento están dando a los residuos sólidos no es adecuado en los establecimientos de segunda y tercera</p>

		<p>categoría; esto se contrapone con el resultado evidenciado en los establecimientos de primer categoría donde no existe este tipo de problemática. Los factores agua, energía eléctrica y ruido así como el cuidado de las áreas naturales y la limpieza de los servicios higiénicos, según la encuesta planteada a los turistas, se manifiesta de manera óptima.</p> <p>Obviamente, el turismo que se desarrolla en este tipo en los establecimientos de alojamiento, desconoce sobre estándares de calidad para regular y optimizar el uso de estos recursos naturales, por lo que esta investigación plantea varios indicadores de gestión ambiental turística que permitirán mejorar la oferta, contribuir con el cuidado ambiental mediante el uso sustentable de estos recursos, así como proyectar una imagen turística sostenible de nuestro Cantón.</p> <p>Los indicadores identificados que se pueden aplicar en estos establecimientos se refieren a varias categorías entre los que tenemos: sensibilización y fomento, recolección y control de residuos sólidos, aguas residuales, control de la contaminación atmosférica, control de contaminación acústica, control de contaminación arquitectónica y lumínica, consumo de calidad de agua. Los indicadores se presentan organizados de acuerdo a su grado de significancia y con</p>
--	--	--

			<p>base a la aplicabilidad que cada uno de los actores claves en este proceso deben de considerarlos. Estos actores son: autoridades locales ambientales y turísticas relacionadas con los establecimientos de alojamiento, sean estos el Ministerio de Turismo del Ecuador como organismo rector de esta actividad, el Ministerio del Ambiente como autoridad ambiental nacional, el Gobierno Autónomo Municipal de Portoviejo y la Junta Parroquial de Crucita; del mismo modo otro actor clave en este proceso lo constituyen los empresarios de los alojamiento que son quienes verían favorecidos sus negocios mediante la aplicación de estos indicadores; la percepción que los turistas y la población local adyacente a estos establecimientos de alojamiento, sin duda también repercute en el mejoramiento de los estándares de calidad planteados.</p>
--	--	--	--

Tema	Objetivo específico 3	Hipótesis Específico 2	Comprobación
Indicadores de Gestión Ambiental - Turística y su influencia en los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo	Establecer estrategias de manejo de los recursos naturales a través de la aplicación de medidas ambientales que garanticen emplear mecanismos de producción limpia en establecimientos de alojamiento.	Las estrategias de manejo de los recursos renovables y no renovables, permitirá mejorar la calidad de la oferta en los establecimientos de alojamiento, principalmente a través de programas de capacitaciones.	La aplicación de las estrategias de uso, aprovechamiento, control, seguimiento y evaluación para propender el manejo sustentable de los recursos naturales se complementa con la implementación del programa de capacitación propuesto en las tablas 52 y 53, los cuales tienen como meta fundamental que los empresarios de alojamiento y el personal laboral de dichas empresas se capaciten en estos temas y con ello se mejore la calidad de atención en estos establecimientos. Una vez sensibilizados y educados, será más factible que los empresarios de alojamiento comprendan la necesidad de aplicar perennemente los indicadores propuestos lo que les permitirá propender procesos de certificación en normas de calidad lo que podrá ser utilizado como medios publicitarios para posicionarse en un mercado competitivo y con ello captar más afluencia de turistas de manera perenne durante todo el año.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

Respecto a el uso actual que los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo, están dando a los recursos naturales renovables y no renovables principalmente agua, energía eléctrica, ruido y manejo de desechos solidos y líquidos, los propietarios de estos establecimientos expresaron estar consientes de que disponen de escasos conocimientos relativos a un manejo eficiente de los mismos por lo cual en un 100% manifiestan su disponibilidad para implementar este tipo de indicadores.

De acuerdo al uso de agua, energía eléctrica, ruido y manejo de desechos solidos y líquidos , los propietarios de los establecimientos de alojamiento expresan que a pesar de utilizar estos recursos creen que con la debida asistencia técnica pueden optimizar el manejo de los mismos para contribuir con el cuidado ambiental y con ello disminuir sus costos de operación.

La percepción de los turistas que fueron encuestados evidencian que el manejo que los establecimientos de alojamiento están dando a los residuos sólidos no es adecuado en los establecimientos de segunda y tercera categoría expresando que se evidencian un trato no adecuado a los mismos; esto se contrapone con el

resultado evidenciado en los establecimientos de alojamiento de primera categoría donde no existe este tipo de problemática.

Los factores agua, energía eléctrica y ruido así como el cuidado de las áreas naturales y las limpiezas de los servicios higiénicos según la encuesta realizada a los turistas se manifiesta de manera óptima.

Obviamente el turismo que se desarrolla en este tipo de establecimientos de alojamiento desconoce sobre estándares de calidad para regular y optimizar el uso de estos recursos naturales por lo que esta investigación plantea varios indicadores de gestión ambiental turística que permitirán mejorar la oferta, contribuir con el cuidado ambiental mediante el uso sustentable de estos recursos así como proyectar una imagen turística sostenible de nuestro cantón.

El planteamiento de estos indicadores, esta expresado en categorías siendo estas: sensibilización y fomento, recolección y control de residuos sólidos, aguas residuales, control de la contaminación atmosférica, control de contaminación acústica , control de contaminación arquitectónica y lumínica y consumo de calidad de agua.

Los indicadores se presentan organizados de acuerdo a su grado de significancia y con base a la aplicabilidad que cada uno de los actores claves en este proceso deben de considerarlos. Estos actores son: Autoridades locales, ambientales y turísticas relacionadas con el sector hotelero sean estos el Ministerio de Turismo del Ecuador como organismo rector de esta actividad, el Ministerio del Ambiente como autoridad ambiental nacional, el Gobierno Autónomo Municipal de Portoviejo y la Junta Parroquial de Crucita; del mismo modo otro actor clave en este proceso lo constituyen los Empresarios de Alojamiento que son quienes verían favorecidos sus negocios mediante la aplicación de estos indicadores; la percepción que los turistas y la población local adyacente a estos establecimientos de alojamiento otorgan, sin duda también repercute en el

mejoramiento de los estándares de calidad que se plantean, por lo que también son considerados actores claves de este proceso.

Para el establecimiento de medidas de manejo de los recursos naturales renovables y no renovables y para la aplicabilidad de los indicadores seleccionados y su respectiva evaluación en función del tiempo, se plantean estrategias de manejo para sensibilizar y fomentar a los actores de los establecimientos de alojamiento, controlar la generación y manejo de residuos sólidos y líquidos, controlar la calidad de agua, aire y suelo relacionados con la componente física de los establecimientos de alojamiento.

En lo que respecta a estrategias de señalización, esta deberá ser clara y visible; los rótulos deben ser elaborados con material de fácil mantenimiento, durables que causen mínimo impacto visual para lo cual deben ubicarse en sitios estratégicos. Así mismo los mensajes que se ubicaran estarán relacionados con la prevención de la contaminación y uso adecuado de los recursos.

Las estrategias de mantenimiento y limpieza de las instalaciones plantean revisar periódicamente equipo, enchufes, conexiones, instalaciones eléctricas para evitar fallos; de igual manera se deberá colocar temporizadores en las instalaciones eléctricas y climatización; se debe de minimizar la alteración del clima interior de las habitaciones para lo cual se deberán arreglar puertas y ventanas, por otro lado se plantea evitar el uso de aerosoles que contengan compuestos clorofluorocarbonos (CFC). Las habitaciones en la medida de las posibilidades deberán ser ventiladas abriendo puertas y ventanas mientras no estén ocupadas por turistas, se pueden aprovechar toallas o manteles viejos para limpieza, utilizar limpiadores multiuso así como llevar un registro de limpieza de habitaciones y otras áreas del establecimiento de alojamiento.

En cuanto a las estrategias de desechos sólidos se deben implementar basureros en lugares visibles que favorezcan la clasificación de los desechos disponiendo de igual manera un área de almacenamiento de los mismos la cual deberá estar debidamente señalizada, impermeabilizada y con cubierta para evitar la mezcla de estas basuras con agua de lluvias. Los aceites y grasas generados en la cocina se deben filtrar y almacenar separadamente del resto de los desechos en recipientes herméticos individuales. Del mismo modo se propone utilizar servilletas y manteles de tela primordialmente; en caso de utilizar los de papel, estos deben ser fabricados con papel reciclado.

Se propone estrategias de relaciones comunitarias que permitirán mejorar las relaciones empresa – empleado – turistas y pobladores locales para lo cual es fundamental el desarrollo de los programas de capacitación propuestos.

Para hacer frente a posibles emergencias y/o desastres de orden natural o antrópico, se plantean estrategias de contingencia para lo cual se debe formular un plan de contingencia que considere un análisis de riesgo, sin embargo como medida a corto plazo se debe establecer en cada establecimiento de alojamiento rutas de evacuación, zonas de reunión para evacuación, capacitaciones a los empleados para que orienten y faciliten la operación de evacuación. Otro punto importante en este tema es implementar extintores manuales contra incendios según las especificaciones del Cuerpo de Bomberos cantonal.

Una estrategia planteada en el tema de las contingencias es fijar pólizas de seguros por daños a terceros, es decir , que el establecimiento de alojamiento y/o la operadora de turismo pueda cubrir un seguro por accidentes mientras los turistas estén hospedados en estos centros. Este planteamiento sin duda alguna podrá ser utilizado como una estrategia de marketing para captar mayor flujo de turistas.

En lo que respecta a los programas de capacitación propuestos, éstos se dividen en dos partes, una fase relacionada con temas ambientales y otra en temas de turismo y hotelería.

Como estrategias para cumplir estos programas, el Gerente del establecimiento de alojamiento, en coordinación con el Ministerio de Turismo, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo y la Junta Parroquial de Crucita y el Gobierno Provincial de Manabí, a través de las Direcciones de Turismo y Ambiente, podrán solicitar la asistencia de especialistas en temas de gestión ambiental y turismo sostenible para implementar el programa de capacitación hotelera, el mismo que debería ser personalizado a todo el recurso humano que labora en cada uno de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

Esta capacitación deberá ser perenne en el tiempo y ajustada a un horario que no comprometa el normal desarrollo del establecimiento de alojamiento considerando los tiempos de menor afluencia de turistas, es decir, la temporalidad en la zona, para la aplicación de este programa.

La carga horaria que se establezca para cada tema propuesto, deberá considerar el criterio de los facilitadores que para el efecto se contacten.

Los temas ambientales propuestos son:

- Medidas para el control de la calidad del agua, suelo y aire.
- Tipos, clasificación, recolección y almacenamiento de los desechos sólidos.
- Equipos de protección personal para el manejo de los desechos sólidos.
- Conformación de comités de contingencias y sus responsabilidades.

- Contingencia contra incendios, contra desastres naturales (sismos, tsunamis principalmente) simulacros de incendios, accidentes laborales y derrames.
- Utilización de extintores contra incendio.
- Medidas de prevención y control de accidentes, enfermedades ocupacionales producidas por actividades que se desarrollan en el establecimiento de alojamiento.
- Utilización de equipos de seguridad.

Los temas en la componente turística, se ajustan al Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) del Ministerio de Turismo del Ecuador, para lo cual se ha seleccionado el componente de competencias laborales, cuyos temas están indicados en la tabla 53:

5.2 Recomendaciones.

Una recomendación fundamental que planteamos es que las autoridades locales responsables en el tema turístico y ambiental, sean estos ministerios del ramo o gobiernos seccionales (Provincial, Cantonal o Parroquial), acojan esta propuesta como un mecanismo de trabajo y de aplicación en cada uno de los establecimientos de alojamiento pero fundamental e inicialmente verifiquen la aplicación de estos indicadores una vez que se apliquen los programas de capacitación. Esto podría ser realizado como un nuevo proyecto de investigación a ser desarrollado por estudiantes de pregrado.

La implementación de esta propuesta investigativa por parte de los establecimientos de alojamiento del Cantón, así como los indicadores y estrategias propuestos, podría ser utilizado por estas empresas como mecanismos de certificación de calidad y sustentabilidad, lo que sin duda alguna repercutiría en el marketing publicitario que estas empresas pueden emprender

para captar más mercado y competir de manera sostenible frente a los establecimientos de alojamiento de mayor categoría en nuestros medios provinciales. De allí, que recomendamos la aplicación de estos indicadores y estrategias por parte de los establecimientos de alojamiento de nuestro cantón para mejorar la imagen turística del mismo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.1 Título de la propuesta

“Aplicación de indicadores de gestión ambiental turística para mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo”

6.1.2 Periodo de ejecución

Fecha de Inicio: Enero 2013

Fecha de finalización: Diciembre 2013

6.1.3 Descripción de los beneficiarios

Beneficiarios directos:

- Propietarios de los establecimientos de alojamiento
- Clientes Internos
- Clientes Externos

Beneficiarios indirectos:

- Comunidad

6.1.4 Ubicación sectorial y física.

Esta propuesta se llevará a cabo en el Ecuador, provincia de Manabí, en el cantón Portoviejo, dirigida a los propietarios y personal en los establecimientos de alojamiento, quienes serán los beneficiarios directos para poder ofertar un servicio óptimo y así poder subir sus estándares de calidad.

6.2 Introducción.

El presente trabajo plantea una propuesta para mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento, con el diseño de una lista de chequeo para verificar la aplicación de indicadores de gestión ambiental turística complementándola con un programa de capacitación con temas que cubran las necesidades que beneficien al turista, y por ende que mejoren la capacidad de atención en estos establecimientos.

La evaluación de estos sitios, ha permitido analizar las debilidades y de acuerdo a ello se diseñó esta propuesta.

El turista es la principal razón de los establecimientos de alojamiento, por esta razón es importante brindar un buen servicio. Cuando el cliente es atendido con calidad es motivo para que regrese una y otra vez, pero si no cubrió sus necesidades no lo hará, se perderá imagen y credibilidad, lo cual trasciende a potenciales turistas que pudieran llegar a estos establecimientos de alojamiento por recomendación de quienes ya se hospedaron.

6.3 Justificación.

La competitividad en el turismo cada vez es más agresiva y genera la necesidad de crear nuevas tendencias de superación y mejoramiento para así poder ofertar un mejor servicio donde el cliente se sienta satisfecho y con ello, atraer más turistas.

Con base a la investigación realizada en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo se ha podido percibir las falencias de servicio al cliente y el desconocimiento de los indicadores de gestión ambiental – turístico que existe en estos establecimientos, ya que el personal no ha sido capacitado en ningún momento y no le dan la importancia necesaria al manejo de los recursos renovables y no renovables utilizados en estos establecimientos de alojamiento, ni a las relaciones humanas que se deben aplicar entre empleados del establecimiento de alojamiento y turistas. Para poder ser competitivo en el mercado no solo se debe tener un buen producto si no además cubrir y atender las necesidades del cliente, este principio se desea implementar en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Es por esto el motivo de nuestra propuesta, ya que estamos seguras que con la aplicación de indicadores de gestión ambiental turística, medidas de manejo de recursos naturales renovables y no renovables y programas de capacitación en temas ambientales y turísticos, posibilitaran que tanto los propietarios como el personal que labora en estos establecimientos podrán mejorar el servicio y con la aplicación de estas medidas obtendrán estándares de calidad que les permitirán emprender procesos de certificación de calidad a nivel nacional e internacional para ofertar competitivamente sus alojamientos.

6.4 Objetivos.

6.4.1 Objetivo general.

- Aplicar indicadores de gestión ambiental turística para mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

6.4.2 Objetivos específicos.

- Aplicar un checkList en las habitaciones para que los turistas evalúen la calidad del servicio.
- Realizar ficha de monitoreo que permita a las autoridades locales hacer seguimiento de los indicadores de gestión ambiental turística en los establecimientos de alojamiento.

- Implementar programas de capacitación para la correcta aplicabilidad de indicadores de gestión ambiental – turística, en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

6.5 Fundamentación teórica

Después de realizadas las investigaciones necesarias tanto a los actores claves identificados en la matriz de la muestra como la selección de los indicadores propuestos se concluye que es necesario elaborar y difundir entre estos actores, una propuesta concreta de aplicabilidad de este proceso encaminado a mejorar los estándares de calidad en la atención en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.

Con este proyecto se conseguirá perfeccionar la atención para ofertar un mejor servicio a los clientes así como crear una cultura ambiental y turística sostenible.

Se pretende que se ponga de manifiesto cambios de actitudes y aptitudes tanto en los funcionarios públicos relacionados con el control y fomento de las actividades turísticas así como en los establecimientos de alojamiento.

Esta propuesta no solo ayudará a la promoción de éstos establecimientos de alojamiento, si no que también fomentará el buen uso de los recursos naturales renovables y no renovables que estos establecimientos de alojamiento deben aplicar para optimizar sus gastos operativos y ofertar competitivamente sus empresas.

6.5 Actividades

Tabla 55.- Actividades planteadas en la propuesta.

Cuadro de actividades		
Objetivos	Estrategias de ejecución	Responsables de aplicación
<p>Objetivo 1: Aplicar un checklist en las habitaciones para que los turistas evalúen la calidad del servicio.</p>	<p>Diseñar un modelo de checklist</p>	<p>Empresarios hoteleros Ministerio de Turismo – Coordinación zonal 4 GAP Portoviejo</p>
<p>Objetivo 2: Realizar ficha de monitoreo que permita a las autoridades locales hacer seguimiento de los indicadores de gestión ambiental turística en los establecimientos de alojamiento.</p>	<p>Diseñar una ficha de monitoreo</p>	<p>Empresarios hoteleros Ministerio de Turismo – Coordinación zonal 4 GAP Portoviejo</p>
<p>Objetivo 3: Implementar programas de capacitación para el buen uso de los indicadores en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.</p>	<p>Diseñar un programa de capacitación que incluya tanto al propietario como al personal del establecimiento de alojamiento</p>	<p>Empresarios hoteleros Ministerio de Turismo – Coordinación zonal 4 GAP Portoviejo</p>

Diseño de checklist para turistas

FECHA: _____

Estimado huésped sus respuestas nos ayudarán a brindarle el servicio que espera:

Componente	<i>Excelente</i>	<i>Muy bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Malo</i>	<i>Regular</i>
¿El agua proveída por el Hotel; fue?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La Limpieza en la habitación estuvo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El control del ruido interno fue?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El control del ruido externo fue?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El hotel trata sus desechos sólidos de manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Existe señalética en el hotel de manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los olores percibidos en el hotel fueron?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El acceso al hotel es?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El control de energía eléctrica en el hotel es?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La interacción del hotel con su entorno es?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Las áreas verdes del hotel son?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El recepcionista lo atendió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El servicio recibido fue?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cree que valió la pena lo que pago?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su cuenta fue presentada oportunamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Volvería a visitarnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios: _____

FICHA DE MONITOREO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Establecimiento:	Categoría:
Propietario:	Dirección del establecimiento:
Fecha de Inspección:	
Inspector:	

CATEGORÍA	INDICADORES	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
SENSIBILIZACIÓN Y FOMENTO	<p>Valoración de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del establecimiento de alojamiento.</p> <p>Existencia de capacitaciones en temas ambientales y turísticos.</p> <p>Número de Incentivos que el establecimiento de alojamiento ha recibido anualmente por parte de los órganos de control afines.</p> <p>Número de multas por infracción ambiental al año.</p> <p>Existe un área organizada para el control ambiental en el establecimiento de alojamiento.</p>				

	<p>Existe un documento que contiene la Política Ambiental y los mecanismos para su aplicación y difusión en el establecimiento de alojamiento.</p> <p>Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza del entorno del establecimiento.</p>				
RECOLECCIÓN Y CONTROL DE RESIDUOS SÓLIDOS	<p>Existen puntos de recolección selectiva de residuos sólidos.</p> <p>Volumen de desechos sólidos generados en el establecimiento de alojamiento.</p> <p>Valoración de los turistas sobre los olores percibidos en el establecimiento de alojamiento y en el destino turístico.</p>				
AGUAS RESIDUALES	<p>Existencia de sistema de tratamiento de aguas residuales dentro del establecimiento de alojamiento.</p> <p>Volumen de descarga a la red de alcantarillado público.</p> <p>Existencia de Separadores de grasa y aceites en el establecimiento de alojamiento y registro de mantenimiento.</p>				
CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	<p>Control de humos y olores en los establecimientos de alojamiento .</p>				

	Valoración de los turistas sobre la congestión de tráfico en el destino turístico adyacente al establecimiento de alojamiento .				
CONTROL DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	Valoración de los turistas sobre el ruido en el establecimiento de alojamiento y en el destino turístico.				
CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ARQUITECTÓNICA Y LÚMINICA	<p>Áreas del establecimiento de alojamiento con sistemas de ahorro energético.</p> <p>Metros totales de áreas verdes dentro del establecimiento de alojamiento.</p> <p>Valoración de los turistas sobre la iluminación del establecimiento de alojamiento.</p> <p>Valoración de los turistas sobre la integración del establecimiento de alojamiento con su entorno.</p> <p>El establecimiento de alojamiento aplica las normas señalética pública y de publicidad.</p>				
CONSUMO Y CALIDAD DEL AGUA	<p>Valoración de los turistas sobre la calidad de agua potable en el establecimiento de alojamiento.</p> <p>áreas de establecimiento de alojamiento con sistemas de ahorro de agua potable.</p>				

Firma Evaluador _____

Firma Responsable Hotel _____

Fecha _____

Fecha _____

6.6 Recursos

6.7.1 Humanos

- Facilitadores para las capacitaciones.
- Funcionarios públicos que actuarán con verificadores de cumplimiento del proceso.
- Propietarios de los establecimientos de alojamientos.
- Clientes internos.

6.7.2 Técnicos

- Proyector.
- Computador

6.6.3 Materiales

- Material de apoyo (copias de listas de chequeos propuestos)
- Certificados que se entregaran a los participantes de los procesos de capacitación.
- Refrigerios para los participantes en los talleres de capacitación.

6.6.4 Financieros.

El financiamiento para la aplicación de la presente propuesta contará con la participación de los involucrados, es decir que la reproducción e impresión del checklist que se aplicará a los turistas así como la tabulación mensual de esta información deberá ser asumida por los establecimientos de alojamiento del Cantón. Por otro lado los gastos que genere el control de aplicación de los indicadores de gestión ambiental turística propuesto relativos a reproducción e impresión de listas de chequeos, así como gastos logísticos deberán ser

asumidos por las instituciones responsables de este control como son: Coordinación zonal 4 del MINTUR y GAP Portoviejo a través de sus Direcciones de Turismo y Ambiente. Los gastos que se generen en el programa de capacitación propuesto, en lo que concierne a temas ambientales serán cubiertos de manera conjunta entre los establecimientos de alojamiento beneficiadas y las instituciones responsables del desarrollo turístico y ambiental del Cantón. El programa de capacitación turística enmarcados en el Plan Nacional de Capacitación Turística del MINTUR, deberán ser financiados bajo las directrices de este programa con la coparticipación financiera de los beneficiarios de los establecimientos de alojamiento.

El costo total de la propuesta asciende a la cantidad de USD **65.185,60**. Se propone que las instituciones involucradas en este proceso aporten las siguientes cantidades y por lo tanto participen financieramente con los porcentajes indicados:

Tabla 56.- Aporte presupuestario planteado para la aplicación de la propuesta

INSTITUCION	APORTE A LA PROPUESTA USD	PORCENTAJE %
Ministerio de Turismo del Ecuador	38.428,00	58,95
Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo	10.945,60	16,79
Gobierno Provincial de Manabí	8.082,00	12,40
Establecimientos de alojamiento	7.730,00	11,86

6.8 Presupuesto.

Tabla 57.- Presupuesto referencial de la propuesta y fuentes de financiamiento planteadas.

ACTIVIDADES	COSTOS				FUENTES DE FINANCIAMIENTO			
	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNI.	TOTAL	MINTUR	GAD PORTOVIEJO	GPM	EST. DE ALOJAMIENTO
Aplicación de lista de chequeos a los turistas								
Diseño estandarizado de listas de chequeo a turistas	Glb.	1	20,00	20,00	20,00			
Reproducción e impresión de la lista de chequeos a los turistas	Millar	49	50,00	2.450,00				2.450,00
Aplicación y tabulación de la lista de chequeos de los turistas	Glb.	288	10,00	2.880,00				2.880,00
				5.350,00	20,00			5.330,00
Aplicación de la lista de chequeo a los establecimientos de alojamiento								
Diseño de la lista de chequeo para el control ambiental turístico de los establecimientos de alojamiento	Glb.	1	20,00	20,00	20,00			
Reproducción e impresión de la lista de chequeos para el control ambiental turístico de los establecimientos de alojamiento	Ficha	98	0,20	19,60		19,60		
Aplicación y tabulación de la lista de chequeos para el control ambiental turístico de los establecimientos								
Día laboral de un técnico	Inspección	98	20,00	1.960,00		1.960,00		
Informe de la inspección	Informe	98	20,00	1.960,00		1.960,00		
Viáticos y subsistencia	Viáticos	98	20,00	1.960,00		1.960,00		
				5.919,60	20,00	5.899,60		
Programa de capacitación propuesto								
Capacitación en Temas ambientales				14.712,00				
Manejo de componentes físicos								
Facilitador	Facilitador	2	1.200,00	2.400,00			2.400,00	
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00	294,00			

Certificados	Certificados	147	2,00	294,00			294,00	
				3.678,00	784,00		2.694,00	200,00
Manejo de desechos sólidos								
Facilitador	Facilitador	2	1.200,00	2.400,00			2.400,00	
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00	294,00			
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00			294,00	
				3.678,00	784,00		2.694,00	200,00
Manual de eventos de contingencias								
Facilitador	Facilitador	2	1.200,00	2.400,00			2.400,00	
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00	294,00			
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00			294,00	
				3.678,00	784,00		2.694,00	200,00
Manual de procedimientos y salud ocupacional								
Facilitador	Facilitador	2	1.200,00	2.400,00		2.400,00		
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00	294,00			
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00		294,00		
				3.678,00	784,00	2.694,00		200,00
Capacitación en temas turísticos				39.204,00				
Administrador de los establecimientos de alojamiento (68 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	2.040,00	4.080,00	4.080,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				5.358,00	4.864,00	294,00		200,00
Hospitalidad (30 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	900,00	1.800,00	1.800,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			

Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				3.078,00	2.584,00	294,00		200,00
Administración de restaurantes (98 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	2.940,00	5.880,00	5.880,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				7.158,00	6.664,00	294,00		200,00
Seguridad alimentaria para personal operativo (45 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	1.350,00	2.700,00	2.700,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				3.978,00	3.484,00	294,00		200,00
Camarera de Pisos (44 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	1.320,00	2.640,00	2.640,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				3.918,00	3.424,00	294,00		200,00
Recepcionista polivalente (44 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	1.320,00	2.640,00	2.640,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				3.918,00	3.424,00	294,00		200,00
Mesero polivalente (68 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	2.040,00	4.080,00	4.080,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			

Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				5.358,00	4.864,00	294,00		200,00
Cocinero polivalente (86 horas)								
Facilitador	Facilitador	2	2.580,00	5.160,00	5.160,00			
Materiales	Materiales	49	10,00	490,00	490,00			
Local	Local	2	100,00	200,00				200,00
Refrigerios	Refrigerios	147	2,00	294,00		294,00		
Certificados	Certificados	147	2,00	294,00	294,00			
				6.438,00	5.944,00	294,00		200,00
				65.185,60	38.428,00	10.945,60	8.082,00	7.730,00
				100%	58,95%	16,79%	12,40%	11,86%

6.9 Evaluación

La evaluación de esta propuesta está programada para desarrollarla por cada actividad planteada, es así que la aplicación de la lista de chequeo a los turistas será realizada al momento del hospedaje de los visitantes en los establecimientos de alojamiento, para lo cual se propone colocar la ficha diseñada en cada habitación antes de que esta sea ocupada, de modo que una vez en su momento de descanso el huésped pueda documentar lo que se le pide observar en la ficha. Se colocara una ficha por habitación, sea esta simple, doble o familiar, es decir, se desea conocer la observación de todos quienes se hospedaron en cada habitación.

Este reporte, se tabulará de manera mensual y será remitido junto con el detalle de visitantes por mes hacia el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, a través de las direcciones de Turismo y Ambiente, para que conjuntamente se tabule esta información de manera mensual por el establecimiento de alojamiento y para toda la plaza de establecimientos de alojamiento del cantón. Con ello se puede tener referencia de primera mano sobre la atención al cliente en los establecimientos de alojamiento y se asegurará obviamente la calidad de los mismos con el planteamiento de medidas correctoras ante situaciones adversas que se pudieran observar por parte de los turistas.

En lo que corresponde a la lista de chequeo de verificación de cumplimiento de indicadores y medidas ambientales propuestas, esto será responsabilidad directa de aplicación de las Direcciones de Turismo y Ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, en función de las competencias turísticas asumidas por este Gobierno Local. Se ha considerado que los técnicos de estas dependencias verifiquen el cumplimiento de estos indicadores con una frecuencia de dos veces por año, es decir, que cada establecimiento de alojamiento sea inspeccionado semestralmente para con ello contar también con información de primera mano al respecto. A su vez, el GAD Portoviejo, remitirá esta información a

los Ministerio de Turismo y Ambiente en su calidad de autoridades responsables nacionales para su verificación, observación y toma de medidas correctoras ante posibles no conformidades que se pudieran evidenciar en este proceso.

Transversalmente se aplicaran procesos de capacitación, los mismos que tendrán responsabilidad compartida entre todas las instituciones públicas relacionadas con el desarrollo turístico identificadas en esta propuesta. Así los temas ambientales indicados, serán responsabilidad de la Dirección de Gestión Ambiental y Riesgos del Consejo Provincial de Manabí y del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, quienes serán los responsables de organizar los cursos de capacitación los que se propone cuenten con una carga horaria de mínimo 40 horas académicas y que los mismos sean evaluados previo a la entrega de certificados de participación.

En el tema de las capacitaciones en materia de turismo conforme al Plan Nacional de Capacitación Turística del MINTUR, obviamente este ministerio asumiría los costos de facilitadores, certificados y materiales propuestos, pero también, es el responsable de aplicar la políticas evaluativas de cada curso conforme a las directrices de tan importante programa de capacitación.

Finalmente, se sugiere que esta propuesta de ser acogida, se aplique como un instrumento técnico de desarrollo turístico local, y que estos procesos de capacitación permitan documentar un currículo académico a cada para que a su vez esta pueda ser beneficiada o no por otros programas de desarrollo sean estos de promoción y publicidad, financieros, de certificación de calidad, entre los principales.

6.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Tabla No. 58 Cronograma de actividades planteadas en la propuesta

Actividades	2012								2013			
	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Aplicación de lista de chequeos a los turistas												
Diseño estandarizado de listas de chequeo a turistas	X											
Reproducción e impresión de la lista de chequeos a los turistas	X											
Aplicación y tabulación de la lista de chequeos de los turistas	X											
Aplicación de la lista de chequeo a los establecimientos												
Diseño de la lista de chequeo para el control ambiental turístico de los establecimientos de		X										

alojamiento.												
Reproducción e impresión de la lista de chequeos para el control ambiental turístico en los establecimientos de alojamiento		X										
Aplicación y tabulación de la lista de chequeos para el control ambiental turístico en los establecimientos de alojamiento		X						X				
Capacitación en Temas Ambientales												
Manejo de componentes físicos			X									
Manejo de desechos sólidos				X								
Manual de eventos					X							

de contingencias												
Manual de procedimientos y salud ocupacional						X						
Capacitación en temas turísticos												
Administrador de empresas de alojamiento							X					
Administrador de restaurante							X					
Hospitalidad								X				
Seguridad alimentaria para personal operativo								X				
Recepcionista polivalente										X		
Mesero polivalente										X		
Cocinero polivalente										X		
Camarera de pisos											X	

Bibliografía:

- ✓ **Andrés J. & M. Torres. 2010.** Las buenas prácticas ambientales en el Turismo. Universidad Nacional de Camahue, Buenos Aires, Argentina.
- ✓ **Carrillo, S. & F. Peña. 2011.** Programa para buenas prácticas ambientales para organizaciones turísticas cubanas. Vol. 4, Nº 10. Centro de Estudio de Didáctica Universitaria. Universidad de Las Tunas, Cuba.
- ✓ **Consejo Provincial de Manabí. 2008.** Plan estratégico provincial de turismo sostenible de Manabí.
- ✓ **Encabo, Sánchez, Torre y otros. 2009.** *Interpretación en la Naturaleza.* Neuquén, EDUCO.
- ✓ **Gándara, J.M. 2000.** Hoteles sostenibles para destinos sostenibles – la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad. Universidad Federal de Paraná, Brasil.
- ✓ **Martín Mateo, R. 1991.** p.9. Tratado de Derecho Ambiental. Ed. Trivium. Madrid. España.
- ✓ **Molina.J.et al. 2007.** Gestión de la Calidad y Medio Ambiente y rendimiento empresarial: Un análisis de los Hoteles Españoles. Universidad de Alicante.
- ✓ **OMT. 2004.** Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook. Madrid: OMT.
- ✓ **Sancho, A. y G. García. 2006.** Medición de Carga de la población local y turística en un destino turístico. En Jornadas sobre técnicas y métodos en investigación turística. AECIT-FITUR 2006.

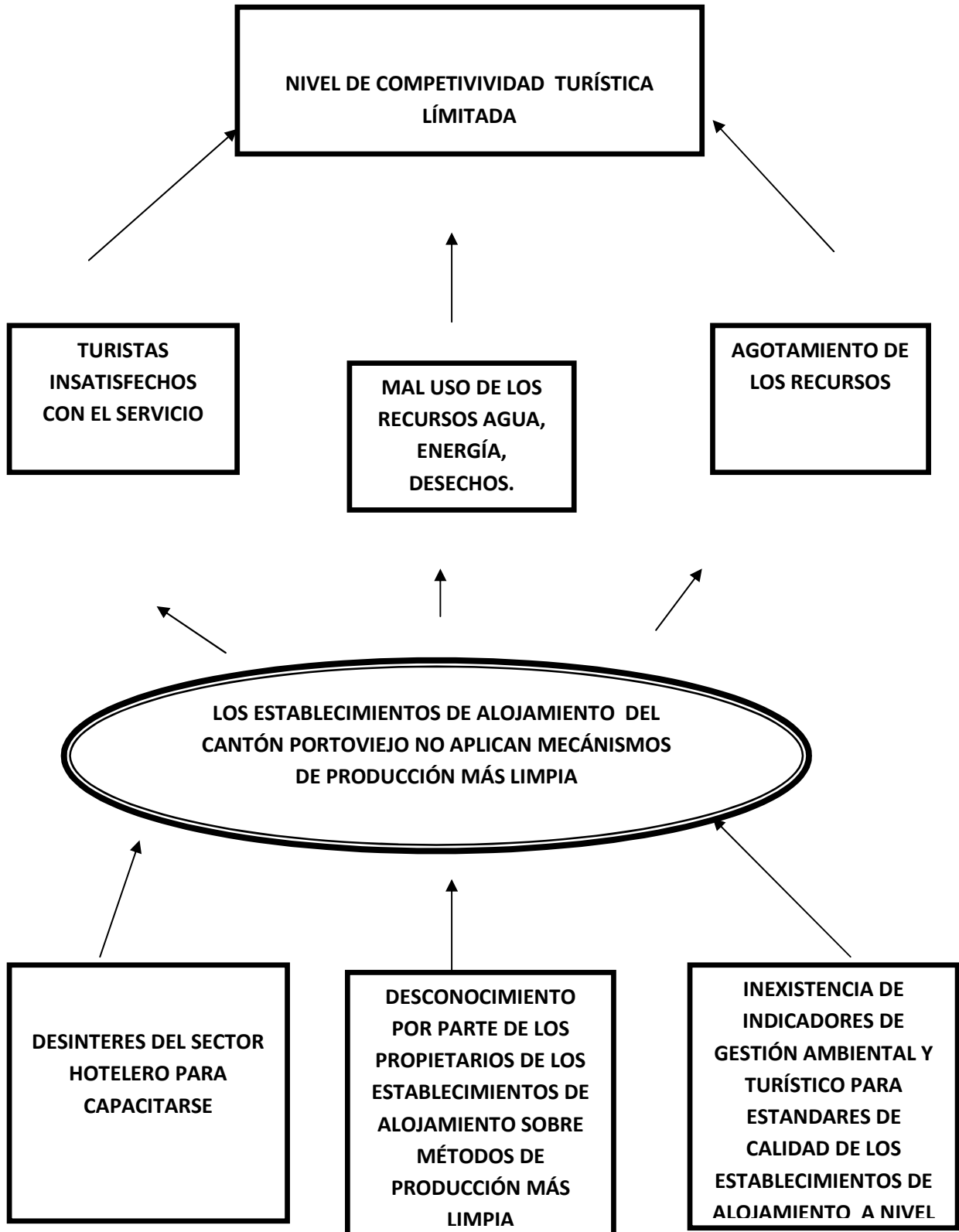
- ✓ **Sancho, A. Y G. García. 2005.** ¿Qué indica un indicador?. Análisis comparativo de los destinos turísticos Universidad de Valencia, España.

- ✓ http://www.mma.es/secciones/biblioteca_publicacion/publicaciones/revista_ambienta/n66/pdf/40cielonocurno662007.pdf

ANEXOS

Anexo No. 1

Árbol del Problema



Anexo 2: Cuadro resumido de actividades del proyecto

ACTIVIDADES	ESTRATEGIAS DE EJECUCIÓN	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES	COSTO
Objetivo. 1. Diagnosticar el uso actual de los recursos naturales renovables y no renovables en los establecimientos de alojamiento del Cantón Portoviejo.					
a) contactar con los propietarios de los establecimientos de alojamientos escogidos	llamadas telefónicas, reunión con los involucrados	23 propietarios	fotos	Magda Briones , Diana Guerra	100
b) trabajo de campo	realizar encuestas	23 encuestas	matrices llenas	Magda Briones , Diana Guerra	600
c) tabular información	representación de la información en cuadros y gráficos	23	resultados	Magda Briones , Diana Guerra	100
Objetivo 2. Identificar Indicadores de Gestión de calidad turística – ambiental					
a) Buscar información secundaria de establecimientos de alojamiento que utilicen indicadores de gestión ambiental- turística	Internet, archivos de establecimientos de alojamiento de otros países	5	fuentes	Magda Briones , Diana Guerra	15
b) Escoger los indicadores adecuados para utilizar en los establecimientos de alojamiento de muestra	analizar, comparar y ponerlos en practica	3	cartillas, fotos	Magda Briones , Diana Guerra	50

Objetivo 3.					
a) Solicitar colaboración al Mintur, Gobierno Provincial de Manabí, Municipio Portoviejo y Junta Parroquial de Crucita	oficios dirigidos a los Directores de cada institución, contacto directo	2 Directores	recepción de oficios	Magda Briones , Diana Guerra	10
b) elaboración de programas de capacitación	planificación de las temáticas a dictarse, banner del programa de capacitación	1 programa	presentación del programa, diapositivas, material de apoyo	Magda Briones , Diana Guerra	100
c) convocatoria a los diferentes establecimientos turísticos	contacto directo, oficios	50 propietarios	recepción de oficios	Magda Briones , Diana Guerra	50
d) Presentación del programa y trabajo realizado en los establecimientos de alojamiento que se utilizaron de muestra mediante un taller de información	proyección del trabajo realizado	1 programa	lista de asistencia, fotos, video	Magda Briones , Diana Guerra	150

Anexo 3.- Competencias Laborales

Curso No. 1

Administrador de empresas de alojamiento. (68 horas)

Objeto.Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el administrador de empresas de alojamiento.

Alcance.Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de empresas de alojamiento del sector turístico.

Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

Disposiciones generales.

Descripción de la ocupación.

El administrador de empresas de alojamiento se ocupa principalmente, de gestionar los procesos de la empresa; buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar los niveles humanos y económicos para alcanzar competitividad, crecimiento y desarrollo del negocio.

Resultados esperados.El administrador de empresas de alojamiento debe:

Planificar objetivos y estrategias:

- Establecer objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión y desempeño de la empresa.
- Definir necesidades y prioridades para la disposición y optimización de recursos humanos y económicos.
- Planear y desarrollar nuevos productos y procesos.
- Indicar las necesidades de inversión.
- Establecer cronogramas, plazos y presupuestos.
- Establecer segmentos de mercado.

Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing):

- Investigar y analizar tendencias del mercado.
- Definir objetivos y metas periódicas.
- Analizar la participación de la empresa en el mercado.
- Definir política de precios.
- Promover las ventas.
- Construir y mantener la imagen de la empresa de alojamiento.
- Identificar oportunidades de mejora y buscar nuevos mercados.
- Determinar perfil de los clientes.
- Determinar datos de los clientes para la generación de estadísticas.
- Negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales.

Analizar y evaluar resultados para proponer acciones:

- Analizar resultados y evaluar cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad definidos.
- Controlar costos.
- Analizar proyecciones financieras.
- Analizar índices estadísticos de productividad y rentabilidad.

- Determinar el flujo de informaciones.
- Analizar resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales y de personal.
- Desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia.

Alcanzar objetivos esperados:

- Lograr la máxima rentabilidad.
- Mantener el valor comercial del hotel.
- Aumentar la proyección de desarrollo en el mercado
- Impulsar nuevos negocios.
- Mantener información sobre nuevas tecnologías y todos los aspectos del establecimiento, del objeto del negocio y afines.
- Representar a la empresa en eventos y en la comunidad.
- Establecer y mantener una red de contactos con asociaciones, sindicatos, instituciones públicas y privadas.
- Trabajar en alianza con empresas del sector.
- Participar en las soluciones de conflictos laborales y judiciales.
- Elaborar resúmenes e informes escritos y orales.
- Participar en la definición y administración de contratos y acuerdos.
- Asegurar el cumplimiento de las leyes y legislaciones en todas las esferas.

Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento:

- Planear, organizar e implementar reformas y mejoras.
- Definir y aplicar procedimientos de seguridad.
- Promover el entrenamiento para emergencias.
- Implementar un programa de conservación ambiental.
- Monitorear la condición de uso de muebles, decoración, equipos y utensilios.
- Implementar procedimientos de prevención de fraude y transgresión contra el establecimiento, los huéspedes, funcionarios y colaboradores.

Asegurar la satisfacción del cliente:

- Analizar resúmenes de investigación de satisfacción, sugerencias, reclamos y proporcionar recursos para gestionar mejoras.
- Mantener contacto permanente con el cliente.
- Supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped.
- Controlar estándares de calidad.
- Establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente.
- Reorientar el proceso y procedimiento que eleve la calidad del servicio prestado al cliente.

Liderar el equipo humano de trabajo:

- Incentivar la cooperación, la participación y el compromiso de sus colaboradores.
- Desarrollar acciones motivadoras.
- Brindar un buen ambiente físico y humano de trabajo.
- Definir criterios para la administración del equipo humano de trabajo.
- Promover el entrenamiento continuo del personal de las diversas áreas.
- Establecer una política de remuneración e incentivo.
- Estimular el desarrollo del equipo humano de trabajo.
- Promover cambios orientados a la consecución de los objetivos;
- Solucionar diferencias entre los colaboradores.

Competencia.

El administrador de empresas de alojamiento, para alcanzar los resultados esperados deber ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- Procesos y procedimientos administrativos y contables.
- Técnicas de definición de precios, productos y servicios.

- Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo.
- Procesos de mejora continua.
- Técnicas de negociación y administración de contratos.
- Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad.
- Aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera.
- Técnicas de liderazgo y jefatura.
- Métodos de evaluación de desempeño de personal.
- Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento.
- Técnicas de mercadeo.

Habilidades:

- Planificación de corto y largo plazo.
- Toma de decisiones.
- Raciocinio numérico aplicado a negocios.
- Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita.
- Interpretación de lenguaje corporal.

Actitudes:

- Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.
- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Orientado al cambio. Goza haciendo nuevas cosas, acepta cambios, busca

la variedad.

Curso No. 2

Administrador de restaurante(98 horas)

Objeto. Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el administrador de restaurante.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de restaurante en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

Disposiciones generales.

Requisitos esperados.

El administrador de restaurante debe:

Planificar el trabajo:

- Desarrollar estrategias competitivas.
- Establecer prioridades en la asignación de recursos.
- Crear soluciones alternativas.
- Definir políticas de venta.
- Analizar resultados y rentabilidad.
- Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control.
- Definir distribución de elementos en un ambiente.
- Apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección.
- Anticiparse a cambios del mercado.
- Definir tendencias y modas en la gastronomía.
- Análisis y juzgamiento con base de datos.
- Prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades.

Participar en la composición del menú:

- Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor.
- Elaborar ficha técnica de los platos.
- Establecer directrices de planificación y producción del menú.
- Establecer costo y precio de venta final.

Atender o supervisar la atención al cliente:

- Revisar los datos de la reserva.
- Acoger y recibir al cliente.
- Investigar preferencias y necesidades.
- Supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales.
- Esclarecer duda sobre el gasto efectuado.
- Explicar y acordar la forma de pago.
- Despedir al cliente e incentivar su retorno.

Cuidar de la seguridad alimentaria:

- Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados, y en la higiene y limpieza personal del equipo del espacio físico.

Promover ventas:

- Promocionar campañas publicitarias.
- Contratar atracciones artísticas.
- Realizar festivales gastronómicos y almuerzos conmemorativos.
- Autorizar descuentos.
- Negociar contratos y acuerdos comerciales.

Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:

- Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente.

- Contratar servicios de seguridad.

Apoyar el equipo:

- Ayudar al equipo en la atención al cliente.
- Supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios.
- Reemplazar al capitán de meseros.

Liderar al equipo:

- Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal.
- Establecer política de remuneración y beneficios.
- Promover la capacitación.
- Administrar al equipo.
- Incentivar la cooperación.
- Desarrollar acciones motivadoras.

Competencia

El administrador de restaurante, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal.
- Técnicas de manejo de crisis.
- Métodos básicos de control contable y gestión financiera.
- Indicadores económicos para toma de decisiones.
- Herramientas de control gerencial, financiero y contable.
- Sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias.
- Ingredientes de platos en venta.
- Principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas.

- Ingredientes de platos y bebidas nacionales.
- Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas.
- Diversos servicios de un restaurante.
- Normas de etiqueta en la mesa y en el salón.
- Procedimientos en casos de emergencia.
- Enología, espírituosos, bebidas alcohólicas y su servicio.
- Herramientas de gestión especializadas para el manejo de alimentos y bebidas.
- Leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

Habilidades:

- Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados.
- Planificación de corto, mediano y largo plazo.
- Toma de decisiones en situaciones críticas con clientes.
- Raciocinio lógico y verbal.
- Raciocinio numérico aplicado a negocios.
- Análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual.
- Actuar de forma independiente para acelerar decisiones.
- Relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales.
- Capacidad para solucionar conflictos internos.
- Capacidad para evaluar ideas.

Detallista:

- *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- *Atento*. Cordial con el cliente, considerando hacia los otros, ayuda aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

- *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- *Controlador.* Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

Curso No. 3

Camarera de pisos (44 horas)

Objeto. Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir la camarera de pisos.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como camarera de pisos en las empresas de alojamiento del sector turístico.

Disposiciones generales.

Descripción de la ocupación.

La camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos.

Requisitos. La camarera de piso debe:

Limpiar, asear y ordenar las habitaciones:

- Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, minibar, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos.

Adecuar la habitación para recibir al huésped:

- Limpiar íntegramente la habitación.

- Realizar el montaje de cama extra o cuna.
- Poner o retirar elementos extras.
- Arreglar y ordenar menaje de acuerdo con los requerimientos del huésped.
- Coordinar con el departamento de recepción y alimentos y bebidas atenciones especiales a huéspedes.
- Coordinar con el departamento de reservas el estado de las habitaciones.

Inspeccionar el estado de una habitación:

- Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza.
- Confirmar el consumo de minibar.
- Confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.

Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación:

- Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventana, puerta, gaveta, ducha, televisión por cable, radio despertador, visillo, cortina pesada (blackout), persianas, caja de seguridad u otros.
- Detectar la presencia de insectos, olores y ruido excesivo.

Ordenar la habitación ocupada:

- Arreglar la habitación.
- Retirar el menaje de servicio a la habitación (roomservice).
- Hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje.
- Reabastecer el minibar.
- Mantener en orden las pertenencias del huésped.

Efectuar controles y registros:

- Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería.
- Controlar y registrar consumo de minibar, productos extras, fecha de caducidad y conservación del producto.
- Registrar la cantidad de huéspedes por habitación y novedades.
- Recoger y registrar objetos olvidados; hacer inventario de cada habitación y de la bodega de piso.

Operar equipos de trabajo:

- Operar la aspiradora, enceradora, radio transistor y aparatos de uso del huésped como televisión, control remoto, aire acondicionado, secador de cabello, minibar.
- Equipar y maniobrar el carro de apoyo.

Brindar información del establecimiento al huésped:

- Brindar información acerca de los horarios, actividades del establecimiento y los servicios que se generan en los diferentes ambientes.
- Direccionar al huésped con el departamento responsable de solucionar sus inquietudes.

Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:

- Recibir, tramitar y hacer seguimiento de los requerimientos del huésped en relación a otros ambientes o sectores del establecimiento.

Velar por la seguridad y privacidad del huésped:

- Notificar al departamento de seguridad el acceso de personas ajenas.

- Observar flujo y tipo de equipaje.
- Comunicar a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped.
- Garantizar confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped.
- Trabajar conjuntamente con su jefatura y departamento de seguridad para solventar cualquier situación conflictiva.

Asegurar la satisfacción del cliente:

- Transformar el ambiente en un lugar agradable para el huésped.
- Hacer la cobertura de la habitación; atender situaciones incómodas.
- Atender solicitudes y quejas del huésped.
- Atender recomendaciones para el cliente importante (VIP) o con necesidades especiales.
- Escuchar y comunicar al supervisor las impresiones y opiniones del huésped; realizar las tareas de limpieza sin perturbar la estadía del huésped.

Cuidar de la apariencia personal:

- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.
- Utilizar trato formal y conducta discreta.

Mantener la comunicación con los demás departamentos:

- Coordinar actividades relacionadas con otras áreas.

Competencia

- La camarera de pisos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales.
- Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos.
- Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo.
- Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.
- Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped.
- Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento.
- Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo.
- Procedimientos de manejo de minibares.
- Manejo de formularios.

Habilidades:

- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Lectura y escritura clara para llenado de formularios y registros de novedades simples.
- Tomar decisiones rápidas bajo presión.
- Comunicarse claramente de manera verbal.
- Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz.

Actitudes:

Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar las cosas.

Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.

Tradicional. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional.

Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus

sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Discreto. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.

Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

Curso No. 4

Cocinero(a) polivalente(86 horas)

Objeto. Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el cocinero polivalente.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como cocinero polivalente en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otros similares.

Disposiciones generales

Descripción de la ocupación.

El cocinero polivalente se ocupa, principalmente, de ejecutar recetas; comprender los procesos de elaboración, preparación, montaje y presentación de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres.

Requisitos. Apoyar al jefe de cocina en la administración de existencias (stock) y control de consumo.

Resultados esperados

El cocinero polivalente debe:

- Conocer la carta o menú y ayudar en la definición de la calificación y cuantificación de producto.

- Recibir, verificar y almacenar mercadería comprada o solicitada;
- Inspeccionar cantidad de acuerdo con la solicitud;
- Verificar calidad y controlar tiempo máximo de consumo;
- Organizar y hacer rotación de producto de la cámara fría;
- Participar en la ejecución del inventario de la cocina;
- Apoyar en el control diario de consumo de ingrediente, producto y material.

Apoyar al jefe de cocina en la elaboración de menú o carta:

- Sugerir platos.
- Equilibrar la carta según el color, sabor, textura, tamaño, temporada estación, conservación.
- Método y tiempo de cocción, rendimiento de los alimentos, rentabilidad y economía para el establecimiento.
- Mantener registro en fichas técnicas.

Realizar corte y preparación de comestibles variados:

- Cortar, tornear, picar, moler, rallar y licuar el producto alimenticio.
- Moldear verduras y legumbres; limpiar, cortar, deshuesar y conservar ave, carne, caza, pescados y mariscos.
- Condimentar y marinar alimento.
- Aplicar técnica de congelamiento, deshielo, manipulación, corte, almacenamiento y conservación de alimento.
- Cortar comestibles fríos, frescos, preparados, listos para cocinar, listos para servir y otros.

Realizar cocción:

- Cocinar, asar, freír, rehogar, estofar, saltear, guisar y gratinar alimento;
- Utilizar técnicas de cocción;
- Observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento;

- Controlar tiempo y temperatura del producto alimenticio.

Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos:

- Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria:
- Preparar ensalada, plato caliente y frío de carne, ave, caza, pescado y mariscos, guarnición, fondo, salsa, sopa, sánduche, canapé, rellenos, gelatina y postre caliente o frío de la cocina nacional e internacional.
- Montar y presentar plato.
- Acondicionar el plato en recipiente propio de acuerdo con el tipo de servicio.
- Flambear el alimento; dar información sobre composición de plato, en el salón o en la cocina.
- Montar servicio de banquete, autoservicio (self-service) y similar.
- Utilizar vocabulario técnico de la cocina internacional.
- Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios.
- Aplicar técnica de control de contaminación; c) mantener el área limpia, segura y saludable.

Cuidar del área de trabajo:

- Planificar y organizar el propio trabajo; preparar y arreglar el área de trabajo para el inicio de la puesta a punto (mise en place); realizar el cierre del servicio de la cocina; coordinar o realizar la limpieza; mantener higiene y seguridad permanentes en el área de trabajo.
- Operar equipos y maquinaria.
- Operar cocina, horno, plancha, parrilla, horno de microondas, cámara frigorífica, refrigeradora, batidora, sartén, mezcladora, licuadora, picador, molino, cortadora de embutidos, descascarador, multiprocesador y otros equipos destinados a la confección de alimentos.

Orientar ayudantes:

- Orientar, asistir, supervisar y entrenar a los ayudantes durante el trabajo.

- Controlar y aplicar procedimientos de operación.
- Reorientar el proceso.
- Transmitir nuevos conocimientos.
- Planificar, distribuir y coordinar tareas junto al ayudante.
- Cuidar de los pedidos en la cocina.
- Obtener la colaboración constante del ayudante para atender reclamos y pedidos especiales del cliente.
- Cuidar de su higiene y presentación personal.
- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la seguridad personal y de los alimentos.

Mantener al equipo de trabajo motivado:

- Planear el logro de metas y la ejecución de tareas repetitivas, desagradables y cansadas.
- Asumir o acompañar el trabajo de otro colaborador.
- Desarrollar cooperación y espíritu de trabajo en equipo.

Competencia

El cocinero polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- Procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencia, técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.
- Procedimientos de emergencia.
- Procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo.
- Técnicas de corte y moldeado; aprovechamiento y porcionamiento de alimentos.
- Ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, temporada y formas de temperar y marinar alimentos.
- Técnicas de descongelación, cocción y flambeo, con observación de punto,

tiempo, textura,sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos; técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual.

- Principales tipos de servicio y presentación de platos.
- Maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina.
- Vocabulario técnico de la cocina internacional.
- Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.

Habilidades:

- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Cálculos de estimativa de tiempo, peso, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos.
- Memoria de corto y largo plazo.
- Capacidad para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación.

Actitudes:

- **Detallista.** Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- **Confiable.** Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- **Equilibrado emocionalmente.** No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Curso No. 5

Hospitalidad (30 horas)

Objeto.Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica loselementos de competencia que determinan su desempeño.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran en las empresas turísticas.

Disposiciones generales.

Descripción de la competencia

La competencia hospitalidad consiste, principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

Resultados esperados *El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:*

- Recibir cordialmente al cliente.
- Ofrecer servicios especiales y personalizados.
- Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo.
- Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo.
- Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural.

Elementos de competencia Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia hospitalidad son:

Conocimientos:

- Requisitos de higiene, presentación personal y modales.

- Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad; procedimientos de emergencia.
- Principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo.
- Conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa.
- Técnicas de servicio al cliente y técnicas de trabajo en equipo.

Habilidades:

- Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados.
- Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo.
- Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal.
- Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas.

Actitudes:

- *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Curso No. 6

Mesero polivalente (68 horas)

Objeto. Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los

resultados esperados que debe cumplir el mesero polivalente.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como mesero polivalente en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

Disposiciones generales.

Descripción de la ocupación.

El mesero polivalente se ocupa, principalmente, de recibir y acoger al cliente; servir alimentos y bebidas y cuidar del arreglo del punto de venta o servicio.

Requisitos. El mesero polivalente debe:

Atender al cliente:

- Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta.
- Asistir al cliente especial.

Presentar el menú o carta:

- Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú.
- Recibir pedidos.
- Anular pedidos.
- Entregar las demandas en la barra o en la cocina.

Servir al cliente:

- Atender pedidos y solicitudes simultáneas.
- Servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal.
- Aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la

francesa, entre otros.

Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:

- Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar.
- Reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar.
- Resolver problemas.
- Establecer prioridades.

Finalizar la atención y recibir el pago:

- Solicitar la cuenta al cajero.
- Presentar la cuenta al cliente.
- Esclarecer o encaminar dudas para el supervisor.
- Recoger pago y llevarlo a la caja.

Cuidar de la seguridad de los alimentos:

- Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas.
- Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.

Cuidar el arreglo del punto de venta:

- Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (*mise en place*) del punto de venta donde actúa.
- Velar por la imagen del local de trabajo.

Representar y vender:

- Informar sobre el punto de venta donde esté actuando.
- Esclarecer dudas sobre la reservación, precio, productos y servicios.
- Apoyar al cliente en la toma de decisión.

Operar equipos del salón y del punto de venta:

- Operar calentadores, máquina de café y de otras bebidas, comandas electrónicas, considerando procedimientos de seguridad.

Asegurar la satisfacción del cliente:

- Aproximarse sin necesidad de ser llamado.
- Recibir y atender solicitudes.
- Reponer productos sin que el cliente solicite.
- Retirar utensilios que no estén en uso.
- Limpiar mesa y muebles de servicio.
- Constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.

Cuidar de la presentación personal:

- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

Apoyar al equipo:

- Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa.
- Atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas.
- Atender solicitudes bajo presión del tiempo.

Competencia

El mesero polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- Tipos de servicio a la mesa y al cliente según puntos de venta.
- Normas de etiqueta a la mesa y en el salón.
- Preparación básica de alimentos y bebidas.
- Técnicas para servir bebidas, licores, bajativos, digestivos y vino.
- Procedimientos de emergencia.
- Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación.
- Operación de los equipos de salón y comedor, cafetería, lugar donde se preparan alimentos ligeros y procedimientos de seguridad.
- Técnicas de comunicación en el servicio.
- Técnicas de trabajo en equipo.
- Técnicas de servicio.

Habilidades:

- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible.
- Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados.
- Trabajo en equipo.
- Interpretación de lenguaje corporal en particular, gestual.
- Capacidad para transporta pequeños pesos y permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

Actitudes:

- *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- *Confiable.* Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hacer que otros se sientan cómodos.
- *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Curso No. 7

Recepcionista polivalente (44 horas)

Objeto. Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el recepcionista polivalente.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista polivalente en las empresas de alojamiento del sector turístico.

Disposiciones generales.

Descripción de la ocupación. El recepcionista que desempeña un puesto polivalente se ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexo entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades de botones, camarera y seguridad cuando sea necesario.

Requisitos. Resultados esperados El recepcionista polivalente debe: Registrar el ingreso del huésped (check in):

Acomodar al huésped en la habitación:

- Acompañar al huésped a la habitación; mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos.
- Dar la bienvenida al huésped; verificar los datos de la reserva; llenar la ficha, libro o registro; ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro;

acordar la forma de pago; entregar la llave; presentar los servicios y horarios del establecimiento.

- Controlar el acceso a las habitaciones: Entregar y recoger las llaves de las habitaciones;
- Controlar el acceso de visitantes.

Apoyar al huésped:

- Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad.
- Aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados.
- Coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de promoción del establecimiento (amenities).

Apoyar a la administración:

- Realizar reservas; averiguar el consumo de minibar y extras.
- Investigar la satisfacción del huésped durante su estadía.
- Emitir la factura.
- Revisar los consumos realizados por el huésped.
- Apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías.

Efectuar los procedimientos de salida del huésped (checkout):

- Presentar la cuenta al huésped; detallar los gastos.
- Recibir el pago; verificar la firma autorizada.
- Verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación.
- Ofrecer servicios de transporte; evaluar la satisfacción del cliente.
- Controlar la entrega de equipaje.
- Despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.

Realizar los trabajos de auditoria nocturna:

- Analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores.
- Monitorear los límites de crédito de los huéspedes; entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades.

Entregar la recepción al turno correspondiente:

- Manejar el libro de recepción; entregar arqueo de caja.
- Reportar novedades adicionales.

Cuidar el área de recepción:

- Limpiar, organizar y conservar el área de recepción;
- Colaborar para mantener la seguridad del área de recepción.

Operar los equipos de recepción:

- Operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito, alarma, radio transistor y computador.

Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:

- Recibir pedidos del huésped y transmitirlos a los responsables de ese servicio en el establecimiento.
- Informar sobre el estado del pedido del huésped.
- Controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados.
- Recibir, anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas al huésped.

Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:

- No dar información a extraños sin previa autorización del huésped.
- Controlar el acceso de los huéspedes.
- Actuar como observador de posibles anomalías que puedan generar un problema.
- Chequear la entrada y salida de personas que no estén autorizadas.

Asegurar la satisfacción del cliente:

- Anticiparse a las necesidades del cliente; solicitar la opinión del cliente sobre los servicios prestados.
- Recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas.
- Informar sobre aspectos de seguridad de la localidad.

Cuidar de la apariencia personal:

- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

Competencia

El recepcionista polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos:

- Procesos de ingreso (check in) y salida (checkout) del huésped.
- Procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones.
- Funciones y responsabilidades de los diversos servicios del establecimiento de alojamiento.
- Procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales.
- Contabilidad básica.

- Requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación.
- Computación e internet.
- Información de eventos y atractivos turísticos locales.
- Técnicas de servicio al cliente.
- Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.

Habilidades:

- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos.
- Lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible.
- Integración para ejecutar trabajo en equipo.
- Interpretación del lenguaje corporal.
- Observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos.
- Memoria de corto y largo plazo.

Actitudes:

- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- Orientado al cambio. Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca la variedad.

Curso No. 8

Seguridad alimentaria para personal operativo (45 horas)

Objeto. Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de seguridad alimentaria que debe cumplir el personal operativo e indica los elementos que determinan su desempeño.

Alcance. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran en establecimientos de alimentos y bebidas, restauración y hospitalidad, que poseen relación directa con los consumidores finales y personal que labora en la industria de alimentos.

Disposiciones generales.

Descripción de la competencia.

La competencia seguridad alimentaria para personal operativo consiste, principalmente, en manipular los alimentos y bebidas para prevenir efectos adversos a la salud del consumidor.

Requisitos. El personal operativo debe demostrar competencia en seguridad alimentaria, a través de los siguientes resultados:

Resultados esperados

- Mantener la higiene personal observando los procedimientos operacionales para no causar la contaminación de los alimentos.
- Mantener la higiene adecuada del local de trabajo, equipos y utensilios de acuerdo a las buenas prácticas higiénico – sanitaria.
- Identificar el apareamiento de roedores y plagas y aplicar procedimientos operacionales para prevenir la infestación, de acuerdo con las buenas prácticas higiénico – sanitarias.
- Prevenir la contaminación de los alimentos a través de la aplicación de las buenas prácticas higiénico – sanitarias.

- Mantener los recipientes de basura limpios, forrados, tapados y en lugares apropiados.

Elementos de la competencia:

Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia de seguridad alimentaria para personal operativo son:

Conocimientos:

- Higiene personal para el manipulador de alimentos.
- Medidas técnicas de tratamiento a enfermedades generadas por contaminación de los alimentos.
- Hábitos de trabajo que prevengan la contaminación de los alimentos;.
- Buenas prácticas ambientales de higiene y manipulación de los alimentos.
- Flujo de las etapas del proceso de producción: compra, recibimiento de insumos y materias primas, almacenamiento, selección de existencia (stock), preparación, cocción, congelamiento, descongelamiento, enfriamiento, refrigeración y consumo.

Habilidades:

- Higiene personal para manipulador de alimentos
- Medidas técnicas de tratamiento a enfermedades generadas por contaminación de los alimentos.
- Hábitos de trabajo que prevengan la contaminación de los alimentos.
- Buenas prácticas ambientales de higiene y manipulación de los alimentos.
- Flujo de las etapas del proceso de producción: compra, recibimiento de insumos y materias primas, almacenamiento, selección de existencia (stock), preparación, cocción, congelamiento, descongelamiento, enfriamiento, refrigeración y consumo.

Actitudes:

- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.