

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE TURISMO**

**TEMA:**

**Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el  
cantón Milagro**

**AUTOR (ES):**

**Santos Barraqueta, Viviana María  
Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciado en Turismo**

**TUTOR:**

**Lcda. Gutiérrez Northía, Aline Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**19 de septiembre del 2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE TURISMO**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Santos Barrazueta, Viviana María, y Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Turismo.

**TUTOR (A)**

\_\_\_\_\_  
**Lcda. Gutiérrez Northía, Aline Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Knezevich Pilay, Teresa Phd.**

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE TURISMO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Santos Barrazueta, Viviana María**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el cantón Milagro** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022**

**EL AUTOR (A)**

---

**Santos Barrazueta, Viviana María**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE TURISMO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el cantón Milagro** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022**

**EL AUTOR (A)**

---

**Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Santos Barraqueta, Viviana María**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC del cantón Milagro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

**Santos Barraqueta, Viviana María**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC del cantón Milagro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

**Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE TURISMO**

**Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado - **Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el cantón Milagro**, presentado por los estudiantes **Santos Barraqueta, Viviana María, y Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

Documento	<a href="#">TT Santos Barraqueta - Urgilés Solórzano.docx</a> (D143540584)
Presentado	2022-09-02 12:30 (-05:00)
Presentado por	daniel.urgiles@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT Santos Barraqueta - Urgilés Solórzano <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 49 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.  
TUTOR**

## **Agradecimiento**

A Dios por siempre brindarme la fuerza, la voluntad y la inteligencia para la culminación de este proceso académico de cuatro años con el fin de alcanzar la titulación de tercer nivel.

A mis padres, por siempre estar apoyándome por más difícil que sea la situación, por poder contar siempre con ellos cuando más lo necesitaba.

A mis docentes, por impartirme sus conocimientos, los cuales me han permitido crecer en esta área profesional, y por siempre contar con ellos, con consejos aplicables para la vida profesional.

A mi tutora de trabajo de integración curricular, por siempre estar pendiente de nuestro desempeño, guiándonos en el desarrollo de este trabajo, y dándonos siempre sus recomendaciones.

**DANIEL URGILÉS SOLÓRZANO**

## **DEDICATORIA**

Para Dios, por darme un propósito, darme las fuerzas y la valentía para no desmayar  
ni flaquear ante los obstáculos presentados para la culminación de este periodo  
universitario.

Para mis padres que desde pequeño me inculcaron la disciplina de estudiar y luchar  
por los sueños.

Para mi hermana Esther.

**DANIEL URGILÉS SOLÓRZANO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.**  
TUTOR

---

**Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.**  
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

---

**Lcda. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs**  
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE TURISMO**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Santos Barraqueta, Viviana María</b>	
<b>Urgilés Solórzano, Daniel Tomás</b>	

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.  
TUTOR**

## Índice General

Índice General .....	XII
Índice de Tablas.....	XIV
Índice de Figuras .....	XV
Resumen.....	XVI
Abstract .....	XVII
Introducción .....	2
Antecedentes del Problema .....	3
Justificación.....	6
Planteamiento del problema .....	7
Formulación de la pregunta de investigación.....	8
Objetivo Principal.....	8
Objetivos Específicos .....	9
Capítulo 1: Fundamentación Teórica.....	10
Marco Teórico .....	10
Teoría de Calidad de Walter A. Shewart .....	10
Teoría de Calidad Total: Modelo Europeo de Gestión de la Calidad EFQM.....	11
El Ciclo PDCA.....	13
Teoría del Sistema Turístico.....	18
Sistema Turístico de Boullón.....	18
Sistema Turístico de Molina .....	19
Marco Conceptual .....	22
Oferta Turística .....	22
Demanda Turística.....	22
Planta Turística .....	26
Producto Turístico.....	27

Atractivo Turístico.....	29
La Infraestructura.....	31
La Superestructura .....	33
Patrimonio Turístico .....	34
Gobernanza .....	34
Comunidad Receptora.....	35
Oferta de Servicio .....	35
Buenas Prácticas Turísticas .....	35
Calidad.....	36
Turismo Sostenible .....	36
Marco Referencial .....	37
Capítulo 2: Diagnóstico Del Nivel De Aplicación De Buenas Prácticas Del Hotel ..	40
Green Globe .....	40
Diagnóstico del Hotel ABC en Base a los Requisitos Establecidos por Green Globe Initiative.....	43
Análisis de la Satisfacción del Cliente .....	67
Capítulo 3: Formular Una Propuesta Que Conlleve Al Mejoramiento De La Calidad Hotelera Para Que El Hotel ABC Del Cantón Milagro Obtenga La Certificación Green Globe. ....	70
Conclusión .....	77
Referencias.....	80

## **Índice de Tablas**

### **Tabla 1**

Clasificación de los elementos del equipamiento turístico. ....27

### **Tabla 2**

Clasificación de las instalaciones. ....28

### **Tabla 3**

Clasificación de los atractivos turísticos. ....30

### **Tabla 4**

Clasificación de la infraestructura. ....32

### **Tabla 5**

Resultado del diagnóstico al Hotel ABC de las preguntas de Green Globe. ....43

## Índice de Figuras

### Figura 1

Conteo anual de los hoteles registrados en el catastro de alojamientos turísticos a nivel provincial del Guayas.....4

### Figura 2

Porcentaje de crecimiento hotelero anual en la provincia del Guayas.....5

### Figura 3

Conteo anual de hoteles registrados en el catastro de alojamientos turísticos a nivel del cantón Milagro. ....5

### Figura 4

Variación porcentual de las ventas anuales del sector hotelero en Milagro. ....8

### Figura 5

Modelo EFQM. ....12

### Figura 6

La lógica REDER.....13

### Figura 7

El ciclo PDCA.....15

### Figura 8

El ciclo PDSA del Dr. Deming. ....16

### Figura 9

Funcionamiento del sistema turístico de Boullón. ....19

### Figura 10

El sistema turístico de Molina.....20

### Figura 11

Sistema Turístico de Ricaurte (2009) adaptado de Molina.....21

### Figura 12

Resultados de la encuesta de satisfacción que realiza el hotel a sus clientes.....69

### Figura 13

Cronograma de implementación de propuestas en el Hotel ABC.....76

## Resumen

El presente trabajo propone la certificación Green Globe del Hotel ABC con la finalidad de impartir un servicio turístico de alojamiento que se encuentre ligado o enfocado al tipo de turismo que se oferta en Milagro. Para ello se identificó el principal tipo de turismo ofertado en el cantón, y se analizó el mercado hotelero existente en el lugar, todos enfocándose a un mercado corporativo y no a un mercado de recreación. Obtener la certificación le traerá beneficios al hotel con relación a reconocimiento mundial por la certificación, menos consumo energético, mayor rentabilidad, una mejor imagen para sus huéspedes con relación a las buenas prácticas de operación, entre otras. Para lograr todos los objetivos necesarios se realizaron trabajos de campo para realizar el diagnóstico del hotel, y varias entrevistas con la gerente, para poder verificar el diagnóstico administrativo. Utilizando la metodología de la certificación Green Globe que permite evaluar las áreas de gestión ambiental, social y de gobernanza, sitio, energía, agua, materiales, y calidad ambiental interior, donde se determinó que el hotel no cumplía con el puntaje requerido, por lo que se brinda una lista de 12 propuestas que le permitirán subir de 31,2% hasta un 41%, lo que le permitirá superar el mínimo requerido para certificarse de 35%.

*Palabras Clave: Buenas prácticas turísticas, Calidad, Turismo sostenible, Gestión hotelera, Certificación hotelera, Gestión ambiental.*

## **Abstract**

The present work proposes the Green Globe certification of the ABC Hotel in order to provide a tourist accommodation service that is linked or focused on the type of tourism that is offered in Milagro. For this, the main type of tourism offered in the canton was identified, and the existing hotel market in the place was analyzed, all focusing on a corporate market and not a leisure market. To get the certification will bring benefits to the hotel in relation to worldwide recognition for certification, less energy consumption, greater profitability, a better image for its guests in relation to good operating practices, among others. To achieve all the necessary objectives, field work was carried out to diagnose the hotel, and several interviews with the manager, in order to verify the administrative diagnosis. Using the Green Globe certification methodology that allows evaluating the areas of environmental, social and governance management, site, energy, water, materials, and interior environmental quality, where it was determined that the hotel did not meet the required score, so a list of 12 proposals is provided that will allow you to go from 31.2% up to 41%, which will allow you to exceed the minimum required for certification of 35%.

***Keywords:*** *Good tourism practices, Quality, Sustainable tourism, Hotel management, Hotel certification, Environmental management.*

## **Introducción**

Autores como Molina (2000), Ricaurte (2009) y Boullón (2006) hacen una gran referencia a los servicios alojamientos como una parte fundamental del producto turístico. Muchos países y ciudades tienen muy en cuenta la importancia de un servicio de alojamiento que tenga un ambiente acorde al tipo de demanda y de turismo que se brinde en el lugar.

Ecuador es un país que, debido a su ubicación geográfica, posee cuatro regiones que permiten la atracción de los turistas durante toda la época del año. Principalmente en la amazonia ecuatoriana se han implementado adecuaciones en establecimientos para brindar un servicio de hospedaje que acompañe al entorno y al tipo de turismo que se realiza en el lugar, unos ejemplos son el Hostal Pakay en Tena, la Finca Heimatlos Eco Lodge & Farm en Puyo, y Banana Lodge que se encuentra en la selva amazónica a orillas del río Misahualli.

En el cantón Milagro se enfatiza el agroturismo dado a su disponibilidad de actividades agronómicas que se realizan dentro del territorio coordinado por el GAD Milagro, adicional a ello, Milagro tiene reconocimiento a nivel del Ecuador debido a su gran variedad de flores tropicales que se pueden encontrar. Es necesario indicar que existen una gran cantidad de servicios de alojamiento ofertados en el cantón, casi todos enfocados en un mercado corporativo, y no en el mercado agroturístico.

Esta propuesta está realizada para uno de esos hoteles dirigidos al segmento corporativo. En virtud de la solicitud de los administradores de mantener la confidencialidad de los datos, dicho establecimiento será mencionado como Hotel ABC. Se propone que el hotel se certifique con Green Globe como herramienta que le permita adentrarse a un enfoque agroecológico y ampliarse al segmento de clientes que viajan por placer.

Para ello corresponde la realización de un diagnóstico físico del hotel, realizado de forma presencial, y un diagnóstico administrativo, realizado de manera virtual, en base al cuestionario Green Globe que permite identificar el puntaje alcanzado, y los necesarios para alcanzar la certificación. Seguido se procede generar propuestas, en base al cuestionario, las cuales buscan el alcance del hotel para la certificación de buenas prácticas.

## **Antecedentes del Problema**

Son muchos los factores por los que las personas realizan un viaje que requiere pernoctación fuera de sus hogares, entre ellas se encuentra el turismo, el ocio, la recreación, negocios, y más, motivo por el cual los servicios de alojamiento cumplen un papel muy importante desde siempre. Existen destinos que tienen una belleza natural y/o cultural que genera emociones en el visitante, lo que se denomina atractivo turístico, y hay otros que, a pesar de poseer una menor cantidad de atractivos, se destacan en su comercialización y empresas del lugar, en ambos casos el número de visitantes incrementa porque siempre hay un motivo que genere contarles a otros tus experiencias y volver.

Mientras el número de visitantes crece, también es necesario que el número de espacios de alojamiento incremente, con el fin de lograr un punto de equilibrio entre la demanda y oferta, es decir, huéspedes y habitaciones. En base a los catastros del Ministerio de Turismo, se puede analizar cómo ha ido creciendo y disminuyendo la cantidad de hoteles, empezando primero a nivel provincial y finalizando a nivel cantonal.

Como se puede apreciar en la Figura 1, en el año 2018 los hoteles de cuarta categoría desaparecieron, al mismo tiempo que incrementó el número de hoteles de 2 estrellas o de tercera categoría. Esto se da por el cambio del rango de categorizaciones de los establecimientos de alojamiento turístico del 2015, donde los hoteles comienzan a categorizarse desde las 2 estrellas hasta las 5 estrellas, sin embargo, dentro de los catastros siguen existiendo hoteles que poseen dicha categorización anterior, por lo que se utiliza la equivalencia de puntos, siendo 5 estrellas equivalente con Lujo, 4 estrellas equivalente con Primera, 3 estrellas equivalente con Segunda, 2 estrellas equivalente con Tercera, y finalmente la Cuarta categoría.

**Figura 1**

*Conteo anual de los hoteles registrados en el catastro de alojamientos turísticos a nivel provincial del Guayas.*



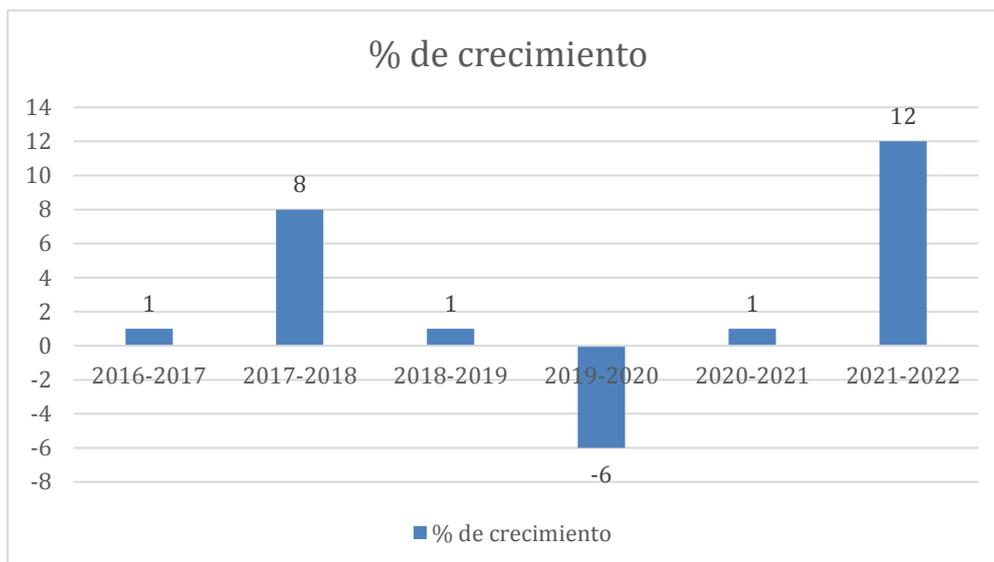
*Nota. Adaptado de los catastros de alojamientos turísticos del MINTUR desde el año 2016 hasta el año 2022*

En la Figura 2 se puede apreciar un valor de -6% correspondiente al año de la pandemia que afectó a nivel global al igual que a la provincia del Guayas, donde muchos hoteles tuvieron que cerrar sus puertas debido a la escasa demanda existente en ese tiempo. Pero se aprecia como en el último año la apertura de hoteles a nivel provincial ha crecido en un 12% en comparación al año anterior.

El cantón Milagro se encuentra emergiendo en la industria turística, siendo sus principales motivos para atraer visitantes los viajes por negocio y los viajes agroturísticos. Este segundo se encuentra dado por la fama que tiene el cantón Milagro debido a su producción de piña y de caña de azúcar, además de su gran variedad de flores tropicales, siendo reconocida como “La ciudad más dulce del Ecuador” y como un “jardín tropical” (Plúas y Cevallos, 2019). Por ese motivo la categoría de hotel más alta que existe en Milagro es la de 3 estrellas.

**Figura 2**

*Porcentaje de crecimiento hotelero anual en la provincia del Guayas.*



*Nota. Adaptado de los catastros de alojamientos turísticos del MINTUR desde el año 2016 hasta el año 2022*

**Figura 3**

*Conteo anual de hoteles registrados en el catastro de alojamientos turísticos a nivel del cantón Milagro.*



*Nota. Adaptado de los catastros de alojamientos turísticos del MINTUR desde el año 2016 hasta el año 2022*

En la figura 3 se observa una fuerte decreciente en los hoteles de 2 estrellas o tercera categoría, mientras que el número de hoteles de 3 estrellas asciende. Aquí se puede apreciar el nivel de competitividad hotelero que tiene el cantón, poseyendo en la actualidad solo tres hoteles registrados en el catastro, dos de los cuales son de 3 estrellas. El hotel que desciende de categoría se da por el cambio de categorización, el cual fue registrado en el año 2019, donde se establece que solo correspondía a un hotel de 3 estrellas.

Como se pudo apreciar, la industria hotelera tuvo percances en el 2019 debido a la gran baja de demanda existente, motivo por el cual muchos hoteles del Guayas, así como de Milagro, empezaron a optar por nuevas estrategias para poder tener una producción positiva a nivel económico, y no llegar a la situación de cerrar o reducir su categoría con el fin de superar la temporada de pandemia. En Milagro, los hoteles empezaron a disminuir sus precios, convirtiéndose en una competencia fuerte para el Hotel ABC, dado que, el hotel no era reconocido por un precio comercial, sino por su calidad de servicio, dejando como resultado para la época post-covid, una disminución de su demanda actual, la cual, por la situación económica que se vive, optan por hoteles de menor costo.

## **Justificación**

Como se observó en el Catastro de establecimientos registrado en Ecuador del 2021, solo existen siete alojamientos en el cantón de Milagro, tres de esos son hostales y los otros cuatro hoteles. La oferta tan disminuida refleja una alta competencia entre los hospedajes, aún más ahora con la disminución de visitantes que recibe el cantón desde el 2020 por motivos de la pandemia del COVID-19.

Por estas razones, es necesario que el hotel ABC cree diferencias que lo pongan en ventaja en comparación con los otros hoteles de la zona. Se decide proponer la implementación de la certificación de Green Globe, pues Milagro podría posicionarse como un exponente del agroturismo y al hotel ABC como el hotel a hospedarse pues estaría a la par con los valores de preocupación medioambientales y sociales que los turistas que practican este tipo de turismo estarían buscando en el hospedaje.

En Ecuador solo existe un hotel que cuenta con este tipo de certificación, si se llegase a implementar la certificación en el hotel ABC, no solo brindaría renombre al hotel pero también al cantón de Milagro. La ciudad se podría dar a conocer como una zona turística dedicada al agroturismo y al ecoturismo y con la iniciativa de tener un hotel preocupado por buenas prácticas. La demanda de turistas nacionales e internacionales interesados en este tipo de oferta, tendrán una opción más de dónde hospedarse si llegasen a visitar Milagro.

La publicidad que traería esta certificación podría ser reflejada en mayores números de visitantes al hotel ABC.

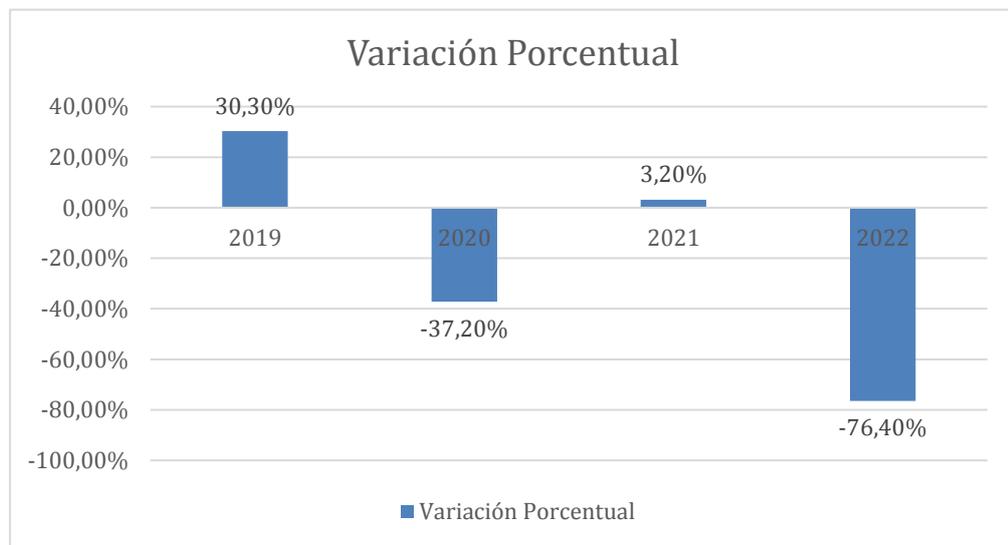
## **Planteamiento del problema**

Al igual que las otras ciudades del Ecuador, Milagro también se vio afectado por la pandemia del COVID-19, afectando a todos los sectores, entre ellos, el sector turístico. En los datos obtenidos del Ministerio de Turismo se puede apreciar como entre el año 2018 y el año 2019, ha existido un incremento en las ventas mensuales de alojamiento hotelero, sin embargo, en los años postreros ha existido una decreciente en las reservas hoteleras, teniendo una variación porcentual negativa de -76,4% en lo que va del año 2022, y es una gran decreciente a comparación del año 2019 donde su variación porcentual era positiva de 30,3%, valores que se pueden visualizar en la figura 4.

Como consecuencia, muchos hoteles empezaron a disminuir sus precios al público, para poder competir en el mercado, acto que perjudicó a los demás hoteles, cuyos costos por habitación no permitían unirse a la competencia de precios. Como se puede apreciar en las cifras, la demanda de alojamientos ha sido baja en Milagro, por lo que es necesario buscar nuevas maneras de que el Hotel ABC abarque una nueva demanda de turistas. Considerando que Milagro es una ciudad donde se realiza el agroturismo, se puede alcanzar esa demanda turística a través de un cambio en la responsabilidad con la naturaleza, volviéndose el primer hotel de buenas prácticas en Milagro.

#### Figura 4

Variación porcentual de las ventas anuales del sector hotelero en Milagro.



*Nota: Cambios en la variación porcentual anual de las ventas de alojamiento hotelero en Milagro. Adaptado del Servicio de Rentas Internas (9 de mayo de 2022). Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador-ventas>*

Para ello se propone la certificación Green Globe for existing buildings, el cual dará un nuevo enfoque al hotel, atrayendo a nueva demanda preocupada por el medio ambiente, además de su demanda ya fidelizada.

La certificación generaría reconocimiento al hotel ABC en el cantón Milagro.

#### Formulación de la pregunta de investigación

¿Cómo la implementación de una propuesta de certificación aporta mejoras al hotel ABC del cantón Milagro?

#### Objetivo Principal

Diseñar una propuesta para la certificación Green Globe del hotel ABC del cantón Milagro.

## **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar el nivel de aplicación de buenas prácticas hoteleras establecidas por Green Globe en el hotel ABC del cantón Milagro para identificar necesidades de mejora.
2. Analizar la demanda del hotel Green Globe para identificar el nivel de aceptación de las buenas prácticas del Hotel ABC.
3. Formular una propuesta que conlleve al mejoramiento de la calidad hotelera para que el hotel ABC del cantón Milagro obtenga la certificación Green Globe.

# Capítulo 1: Fundamentación Teórica

## Marco Teórico

### *Teoría de Calidad de Walter A. Shewart*

Existen varias definiciones de lo que es la calidad que varía dependiendo del autor. Luego de una lectura, nos estaremos enfocando en la definición de Walter A. Shewart, publicado en 1931, Control Económico de la calidad en Manufactura, New York:

*“... Ha sido suficiente con indicar que hay dos aspectos comunes de la calidad; el primero tiene que ver con la consideración de que la calidad de una cosa es algo totalmente independiente de la naturaleza del ser humano. La segunda tiene que ver con lo que nosotros sentimos, pensamos y que es resultado de la realidad objetiva. En otras palabras, hay un lado subjetivo de la calidad.”*

El autor continúa (1931) comentando como el primer paso para crear algo es determinar cuáles son los deseos individuales de un consumidor, una vez conozca estos debe tratar de traducirlos en características físicas y medibles.

El segundo paso para el autor es establecer vías y formas de obtener un producto que pueda diferir de un arbitrario set de estándares de aquellas características de calidad que no son más que el fruto del azar.

En resumen, se podría determinar que existen ciertos puntos esenciales en su definición:

- Existen dos características de calidad: subjetiva (refiriéndose a lo que el cliente quiere) y objetiva (las propiedades del producto en sí, sin tener en cuenta los deseos del cliente).
- Una dimensión de calidad bastante importante para el cliente es el valor recibido por el precio que ha sido pagado.
- Para poder medir la calidad, los estándares deben de ser expresados en términos físicos y características cuantitativamente medibles de los productos.

- Cuando se habla del concepto subjetivo de la calidad se refiere a cuando se intenta medir cuando algo es bueno o no. Esto solo se logra si está relacionado con algún deseo humano. El autor dice que el concepto subjetivo de calidad está relacionado con la utilidad o el valor de alguna propiedad física y objetiva que pueda tener algo por sí solo.

Aunque la definición de calidad a la que se refiere este autor es calidad en manufactura, puede bien ser usada en calidad para otros mercados o tipos de servicios.

### ***Teoría de Calidad Total: Modelo Europeo de Gestión de la Calidad EFQM***

El Modelo Europeo de Gestión de la Calidad fue desarrollado por la European Foundation for Quality Management, conocido también por las siglas EFQM.

Este modelo tiene la intención de medir dónde se encuentra una organización, en el camino de crear valor sostenible, tanto para el público al que está dirigido como para ellos mismos. Llega también a identificar las posibles mejoras que se podrían poner en marcha.

Según EFQM (2021):

‘La naturaleza estratégica del Modelo EFQM, combinada con su foco en el funcionamiento operativo y su orientación a los resultados, lo convierten en el marco de referencia ideal para comprobar la consistencia y el alineamiento de las metas a futuro de la organización, frente a la forma de trabajar actual y su respuesta a los desafíos y mejoras prioritarias.’

La estructura que se sigue para este modelo son 3 cuestiones.

- ¿“Por qué” existe la organización? ¿“Qué” propósito cumple? ¿“Por qué” esta estrategia concreta? (Dirección)
- ¿“Cómo” tiene la intención de cumplir con su propósito y estrategia? (Ejecución)
- ¿“Qué” ha logrado hasta ahora? ¿“Qué” quiere lograr en el futuro? (Resultados).

**Figura 5**  
*Modelo EFQM.*



*Nota: En la Figura 5 se puede observar el Modelo EFQM desarrollado por la empresa EFQM en el año 2021.*

De acuerdo con el modelo EFQM (2021), los tres bloques incluyen lo siguiente:

Cuando se habla de la Dirección, en rasgos amplios forma el camino para que la organización pueda ser líder en su ecosistema y se encuentre bien posicionada para llevar a cabo sus planes de futuro.

Mientras el bloque Dirección delimita un rumbo a seguir, es importante realizar una estrategia en el bloque Ejecución. Teniendo en cuenta que es necesario comprometerse con uno o más grupos de interés de su ecosistema que son esenciales para que sean exitosos. Analiza y mejora, si fuera necesario, los niveles de rendimiento que necesita para alcanzar éxito en la actualidad y también en el futuro.

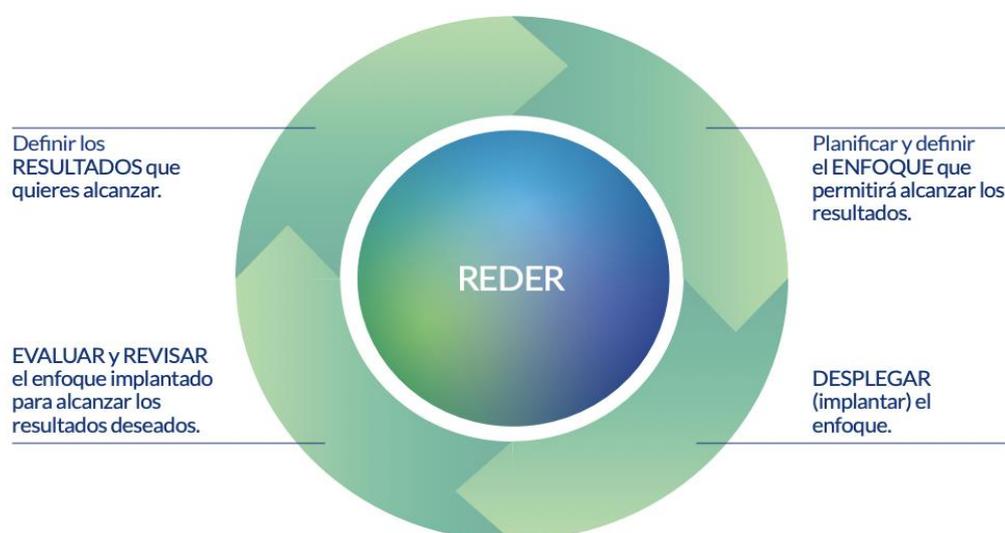
El bloque Resultados es lo que se obtiene de los dos bloques anteriormente mencionados, siempre teniendo en cuenta una previsión a futuro. Se debería conocer la percepción de los grupos de interés, la capacidad de alcanzar los propósitos delimitados en la actualidad y para el futuro.

Adicionalmente, para completar el modelo EFQM, se utiliza la lógica REDER, siglas correspondientes a resultado, enfoque, despliegue, evaluación y revisión, que es la herramienta de evaluación que fue desarrollada con el objetivo de ayudar a la organización a mejorar la gestión de su actual forma de trabajar y a detectar sus fortalezas y oportunidades de mejora.

De manera general, la lógica REDER (Figura 6) demuestra que las organizaciones necesitan cuatro puntos: a) Determinar los Resultados que pretende conseguir como parte de su estrategia. b) Contar con una serie de Enfoques que le permitirán alcanzar los resultados previstos ahora y en el futuro. c) Desplegar (implementar) dichos enfoques de manera adecuada. d) Evaluar y Revisar los enfoques implementados para aprender y mejorar.

### **Figura 6**

*La lógica REDER.*



*Nota: En la Figura 6 se puede observar la lógica REDER desarrollado por la empresa EFQM en el año 2021.*

### ***El Ciclo PDCA***

Green Globe (s.f.) se revisa y actualiza dos veces por año calendario. La certificación se basa en los siguientes estándares y acuerdos internacionales:

- Criterios Globales de Turismo Sostenible

- Criterios de la Asociación Global para el Turismo Sostenible (Asociación STC)
- Criterios de Línea Base de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas
- Agenda 21 y principios para el desarrollo sostenible respaldados por 182 gobiernos en la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro de las Naciones Unidas en 1992
- ISO 9001/14001/19011 (Organización Internacional de Normalización)

Estaríamos explicando 2 de ellas para saber en qué teoría se basan, pues de esta manera se entiende que la certificación Green Globe también se basa en eso.

- ISO 9001/14001/19011 (Organización Internacional de Normalización)

El Ciclo PDSA: Plan-Do-Study-Act (o PHEA: Planificar, Hacer, Estudiar, Actuar), es un proceso sistemático para obtener aprendizaje y conocimiento valioso para la mejora continua de un producto, proceso o servicio (Moen, 2009)

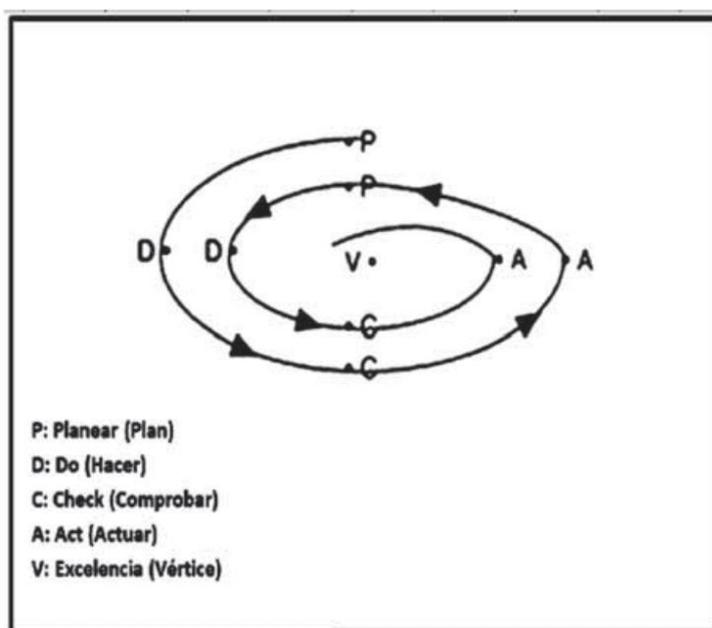
Descrito inicialmente por Walter Shewhart en 1939 en la ciudad de Nueva York, solo fue hasta los años cincuenta cuando fue popularizado, en plena revolución de la calidad en Japón, por el Profesor William Edwards Deming (citado en Pérez & Múnera, 2007).

Aunque los autores hayan escogido nombres diferentes para sus modelos y visualmente también difieren, se encuentran bajo la misma filosofía.

El ciclo de Shewhart, lleva el nombre de PDCA. El vértice (V) de la espiral representa la excelencia y es un punto al que la curva se acerca siempre pero que nunca puede llegar a alcanzar. La organización planifica (P), lleva a cabo su plan (D), comprueba los resultados (C) y actúa (A) las correcciones que se encuentren como necesarias. (Torres et al., 2013)

## Figura 7

*El ciclo PDCA.*



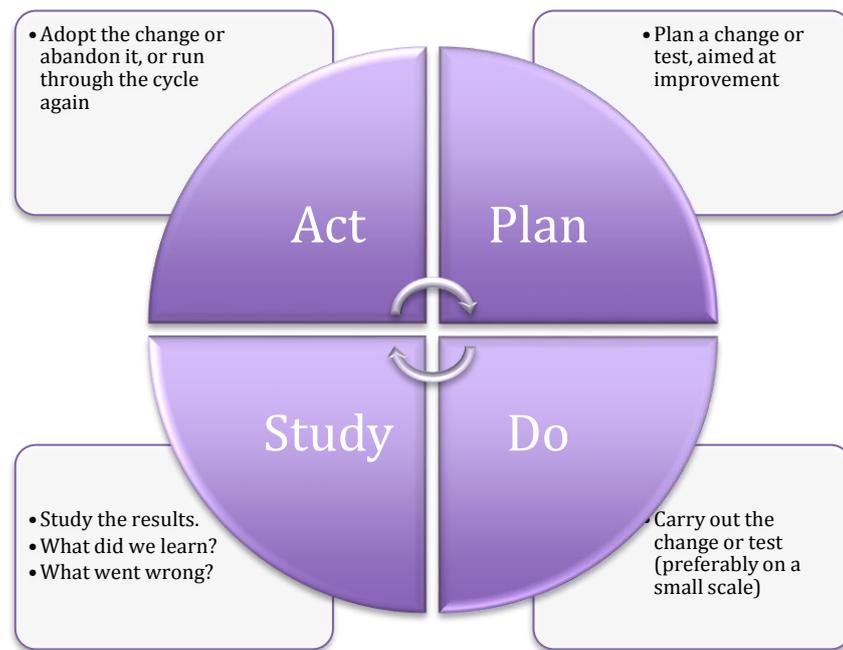
*Nota: La figura fue tomada de Torres et al. (2013, p. 4), autores que la tomaron de La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública, por Muñoz, A. (1999). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.*

El ciclo de Deming lleva el nombre de PDSA. El Dr. Deming enfatizó el Ciclo PDSA, no el Ciclo PDCA, con un énfasis de tercer paso en Estudiar (S), no Verificar (C) (Moen, 2009).

Según el Dr. Deming descubrió que el enfoque 'Check' es bastante limitante, pues solo se trata de superficialmente chequear cierta información puntual, pero no se ve en detalle lo que está sucediendo y cómo esto sucede. Por otro lado, 'Estudiar' abarca un análisis de las causas que llegasen a ocasionar algún tipo de problema (Moen, 2009).

## Figura 8

*El ciclo PDSA del Dr. Deming.*



*Nota: La figura 8 es una adaptación del diseño encontrado en Moen (2009), el cuál es el diseño original del ciclo PDSA de Deming (1993). Este diseño se caracteriza por el término "Study", el cual representa un análisis profundo para entender el proceso de aprendizaje y tomar decisiones de futuros cambios o mejoras.*

- **Criterios Globales de Turismo Sostenible**

Cuando se habla de los Criterios Globales de Turismo Sostenible están basados en el desarrollo sostenible.

Han existido varios conceptos de desarrollo sostenible a través de los años, a continuación, se hablará de lo que decía Gilberto Gallopín en su texto Sostenibilidad y desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico, publicado en 2003.

Cuando el menciona desarrollo sostenible, se debe tener bastante en cuenta la palabra "desarrollo", esta se refiere a una idea de cambio, de cambio gradual y direccional. (Gallopín, 2003)

En la actualidad, se vive en una época de varios cambios, ya sean demográficos, tecnológicos o económicos. Cuando se habla del desarrollo sostenible se está tratando de conseguir que los cambios que afectan a la humanidad sean para su mejoría, un progreso positivo. La redefinición del progreso es lo que Gallopín reconoce como desarrollo sostenible (2003).

El desarrollo sostenible debe orientarse no sólo a preservar y mantener la base ecológica del desarrollo y la habitabilidad, sino también a aumentar la capacidad social y ecológica de hacer frente al cambio, y la capacidad de conservar y ampliar las opciones disponibles para confrontar un mundo natural y social en permanente transformación.

Según Gallopín (2003), para avanzar hacia el desarrollo sostenible se necesita:

- Eliminar las rigideces y obstáculos acumulados;
- Identificar y proteger la base de conocimientos y experiencia acumulados que son importantes como los cimientos para avanzar.
- Sostener las bases sociales y naturales de adaptación y renovación, e identificar y acrecentar la capacidad necesaria de renovación que se ha perdido;
- Estimular la innovación, la experimentación y la creatividad social.

Muchos autores utilizan la terminología sustentable en lugar de sostenible, al hablar de este nuevo enfoque al desarrollo. Gómez (2020) menciona el gran cambio que ha tenido el concepto de desarrollo, desde una perspectiva donde se medía el desarrollo desde el crecimiento tecnológico y de consumo, haciendo referencia a que “el consumo equivale siempre a bienestar” (p.13), hasta una perspectiva completamente diferente, donde entra el desarrollo sustentable, donde se busca lograr el mismo nivel de crecimiento, pero con un enfoque de mayor cuidado ambiental, para ello se “requiere un cambio ético y social. (...) concienciar y romper con las pautas del despilfarro, inequidad y ausencia de límites morales” (p.13).

Larrouyet (2015) indica que el desarrollo sustentable tiene que marcar una diferencia con el concepto de desarrollo que se enfoca en el consumismo, y para ello debe cumplir con algunos parámetros, a su vez, debe estar adaptado a la localidad, considerando las especificidades necesarias que se presenten en esta localidad, por ende, los mismos miembros de la localidad deben ser quienes lo administren.

Larrouyet (2015) también indica que para que un programa o planificación de desarrollo sustentable funcione debe tener lo siguiente:

- a) *Sustentabilidad económica, para disponer de los recursos necesarios para darle persistencia al proceso.*
- b) *Sustentabilidad ecológica, para proteger la base de recursos naturales mirando hacia el futuro y cautelando, si dejar de utilizarlos, los recursos genéticos (humanos, forestales, pesqueros, microbiológicos), agua y suelo.*  
(p. 19)

Ante este nuevo enfoque de desarrollo, Gómez (2020) concluye

A diferencia del antiguo concepto de desarrollo, el auténtico desarrollo se nos aparece como un modelo que, además de utilizar estimaciones cuantitativas, se fundamenta en valoraciones de tipo cualitativo, que dan cuenta del modo en que estamos utilizando los recursos a favor de toda la humanidad, con criterios de sostenibilidad, y tomando en consideración no sólo nuestras necesidades sino también las de las generaciones futuras. Que en otras palabras es lo que pretende el desarrollo sostenible. (p. 14)

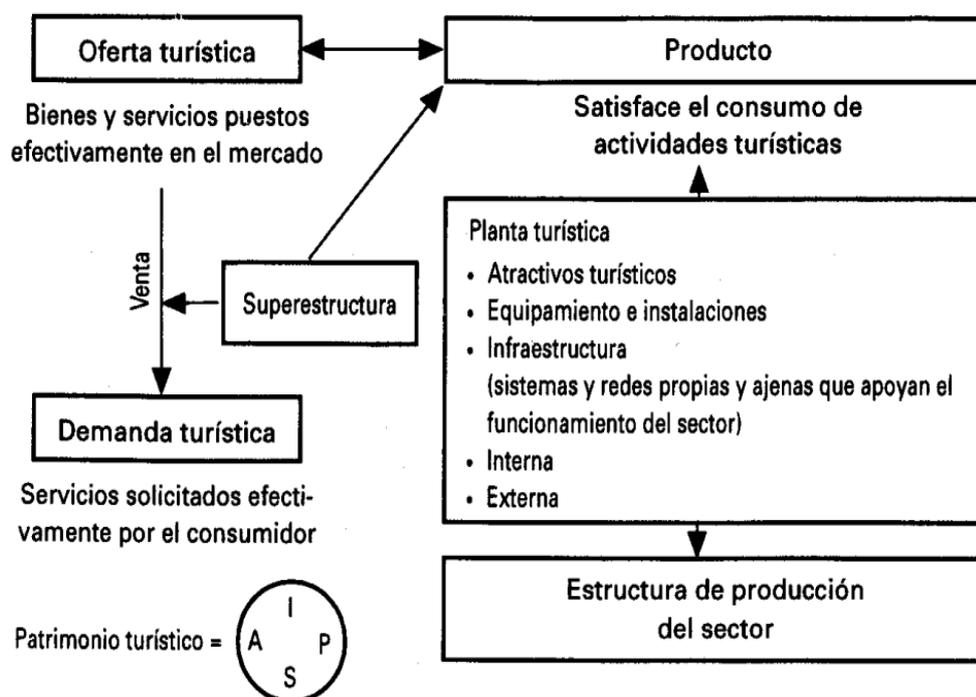
## **Teoría del Sistema Turístico**

### ***Sistema Turístico de Boullón***

La evolución del turismo ha tenido una gran cantidad de intervenciones con relación a sus definiciones y teorías en base a la modernización y satisfacción de los turistas. Una de las teorías más destacadas es la de Boullón (2006) donde establece que el espacio turístico es la composición de varias partes que se interrelacionan entre sí como un sistema, considerando como factor principal la relación oferta - demanda.

**Figura 9**

*Funcionamiento del sistema turístico de Boullón.*



Boullón, R. (4a Ed.). (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas, S. A.

Según Boullón (2006) el funcionamiento del sistema turístico está compuesto oferta turística, demanda turística, producto, superestructura y planta turística. Dentro de este último se encuentran los atractivos turísticos, equipamientos e instalaciones, infraestructura.

Cada una de las partes mencionadas con anterioridad son importantes para el adecuado funcionamiento del sistema turístico, incluyendo de manera implícita el sector hotelero. Una buena industria hotelera es ideal para la realización de pernoctaciones de los turistas, marcando parte de la experiencia y la satisfacción de este durante el tiempo que realice su actividad turística.

### ***Sistema Turístico de Molina***

Otra de las teorías de sistema turístico que se continúa considerando es la de Molina (2000) debido a que en su modelo establece como parte fundamental del

sistema a la comunidad receptora. Otra característica de este sistema es que está diseñado con un entorno abierto, lo que genera una gran cantidad de interacción con su entorno, siendo este social, ambiental, político y económico.

Panosso (2012) indica que “el sistema propuesto por este autor se clasifica como abierto, debido a que establece relaciones de *input* y *output* (entrada y salida) con el medio ambiente en que se encuentra” (p. 27).

Molina (2000) propone a la superestructura, la demanda, la infraestructura, los atractivos, la comunidad receptora, y el equipamiento y las instalaciones como los subsistemas que forman parte del sistema turístico.

### Figura 10

*El sistema turístico de Molina.*



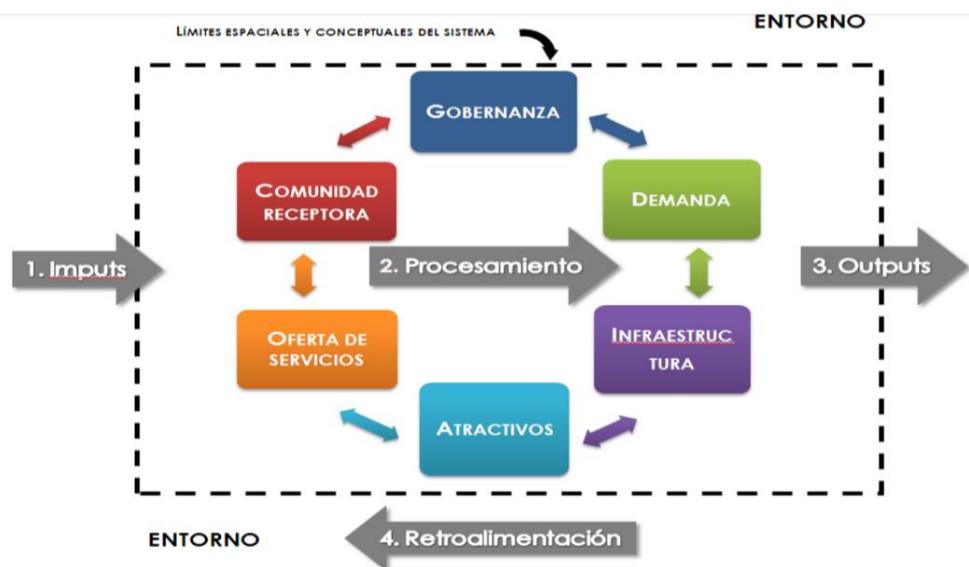
Molina, S. (2000). Conceptualización del turismo. México: Limusa.

En comparación entre los sistemas turísticos de Molina (2000) y de Boullón (2006), los conceptos de los subsistemas del sistema turístico son idénticos, el aporte extra que realiza Molina es con relación a la comunidad receptora donde determina que son “residentes locales relacionados directa o indirectamente con el turismo” (Panosso, 2012, p. 27)

Por otra parte, Ricaurte (2009) realiza un análisis a las características de la propuesta de Molina (2000) indicando que este es un sistema abierto con el entorno que puede ser limitado, definiendo la separación entre sistema y entorno. Se compone por los seis elementos mencionados con anterioridad, con el fin de motivar al desplazamiento de la demanda y mantenerla en el sitio, pero, a pesar de que este tiene funcionalidad, es necesario implementar un proceso de retroalimentación para cuando este sistema funciona de una manera no esperada.

**Figura 11**

*Sistema Turístico de Ricaurte (2009) adaptado de Molina.*



*Nota: El diagrama de Ricaurte (2009) expresa la limitante entre sistema y entorno, ingreso y salida de información proveniente del entorno, y la adecuada interacción entre los distintos subsistemas.*

Es por ello que Ricaurte (2009) propone una actualización en el sistema turístico de Molina, en el cual se puede entender la interacción existente entre los seis subsistemas de Molina, y la relación de estos con el entorno a través de un proceso de ingreso y salida de información, además del punto de retroalimentación, fundamental para la corrección de errores o mal funcionamiento en algún punto del sistema.

Al igual que Boullón y Molina, Ricaurte también tiene sus interpretaciones conceptuales de cada subsistema correspondiente a su adaptación, recordando que son la gobernanza, la demanda, la comunidad receptora, atractivos, oferta de servicio e infraestructura.

## **Marco Conceptual**

### ***Oferta Turística***

Boullón (2006) indica que “el análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancías o servicios que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado” (p. 34). Por otro lado, se establece una diferencia entre una oferta de bienes y una oferta turística o de servicios. Mientras los bienes que no se han vendido en el día pueden ser acumulados para el día siguiente, teniendo en cuenta el tiempo de vencimiento del producto para aquellos que son perecederos. En cambio, los servicios no se pueden acumular del mismo modo, Boullón (2006) da el ejemplo de un vuelo de avión, donde “en cada vuelo de una línea aérea se ofrece un nuevo servicio igual a la capacidad total del avión, al que ya no se pueden agregar los asientos vacíos del vuelo anterior, que deben considerarse perdidos irremediamente” (p. 35).

Sancho (2019) define a la oferta turística como un “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”. Sancho (2019) también establece que la oferta turística corresponde a la integración de un todo, donde existen componentes netamente turísticos, y otros que no son específicamente turísticos pero que tiene una gran importancia y relevancia para complementar el producto. Estos componentes están clasificados en alojamiento, alimentación, transporte, ocio, cultura, actividades deportivas, compras, y otros.

El Ministerio de Turismo (2021), a través de su glosario de términos turísticos establece la existencia de la oferta básica y la oferta complementaria, siendo la primera para los servicios de alojamiento, salones de reunión y restaurantes, esta es la oferta la que tiene mayor relevancia en su relación con la inversión económica y la generación de empleos. Por otra parte, la oferta complementaria corresponde a servicios de apoyo para congresos y convenciones. (p. 9)

### ***Demanda Turística***

La demanda turística hace referencia al turista que se desplaza hacia el sitio, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2022) “un visitante (interno,

receptor o emisor) se clasifica como turista (visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario”.

De la definición de la OMT se puede establecer tres tipos de personas, los viajeros o excursionistas que son los que no pernoctan, los turistas que son los que pernoctan, y de manera implícita, un grupo de personas que no realizan ninguna de las dos actividades. Por ello también se respaldará con la definición de Cooper et al. (1993) donde se clasifica en demanda efectiva, demanda no efectiva y la no demanda. Siendo la demanda efectiva las personas que actualmente se encuentran formando parte de las diferentes actividades turísticas que corresponden a viajes. La demanda no efectiva es aquel grupo de personas que suelen viajar, pero por algún motivo externo que muy probablemente atente contra su satisfacción o seguridad no se han animado a realizar viajes por un tiempo. Y finalmente, la no demanda, que es aquel grupo de personas que no se moviliza o que no participa en actividades turísticas.

Boullón (2006) comienza indicando que:

La demanda se puede medir contabilizando el total de turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo, y a los ingresos que generan, y si se quiere profundizar el análisis midiendo cómo se distribuyen esos datos entre los distintos tipos de servicios que se ofrecen en esas mismas unidades. (p. 32)

Del mismo modo Boullón (2006) explica que el obtener la demanda turística es un proceso más extenso, donde no se busca exclusivamente conocer la cantidad de personas que visitan o que realizan actividades turísticas, sino que es necesario tener un enfoque en el lugar más que en la persona, planteando la cuestionante de ¿Cuántas veces en visitado un específico sitio o atractivo turístico? y a su vez, ampliarse a los demás servicios que se brindan cerca del atractivo, como son los restaurantes y alojamientos. En dicho caso, el volver a contar a una persona que realice diferentes visitas a cuyos atractivos se pretenda identificar la demanda, no afectará en el resultado final. Procedente se esta definición, se obtiene la demanda por sitio turístico, y la suma de todos esos resultados genera la demanda global.

“(…) para realizar un estudio completo hay que analizar los siguientes tipos de demanda: real, turístico real-consumidor potencial, histórica, futura y potencial” (Boullón, 2006, p. 33).

Dulanto (2018) citando a Acosta (2015) establece la siguiente clasificación de la demanda: a) demanda real, b) demanda potencial, c) demanda no efectiva y d) demanda diferida. Siendo la demanda real la cantidad de las personas que actualmente realizan viajes o desplazamientos, la demanda potencial son aquellas personas que tienen pensado viajar en algún futuro, la demanda no efectiva es aquella que no viaja por algún motivo personal donde ellos realizarán el viaje cuando el motivo desaparezca, y la demanda diferida que son aquellas personas que no realizan ningún desplazamiento por motivos del entorno.

### **Demanda Real.**

Boullón (2006) determina que “La demanda real indica la cantidad de turistas que hay en un momento dado en un lugar dado, y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en ese lugar durante el tiempo de su estadía” (p. 33). Dicho de otro modo, la demanda real son todos aquellos turistas que llegan al lugar y que se pueden contabilizar dado que la persona existe de manera física en el lugar. Basándose en ese punto, se considera el aspecto cuantitativo de la demanda, enfocados en el total de personas y no en el total de consumo del visitante.

### **El Turista Real - Consumidor Potencial.**

Este concepto se diferencia de la demanda real porque está enfocado en el aspecto cualitativo y no en el cuantitativo. Con aspecto cualitativo se hace referencia a la capacidad de consumo o de compra que tiene un visitante para adquirir bienes o servicios adicionales que no hayan estado contabilizados en el consumo inicial (Boullón, 2006). Un ejemplo sería una persona que adquiere un paquete turístico de la ciudad de Guayaquil, y que en su recorrido por el Malecón 2000 se anima a subirse a La Perla, costo que no incluía el precio total, y que es un gasto adicional que el consumidor decide realizar.

Boullón (2006) sugiere que este concepto es principal para la realización del respectivo marketing de los distintos puntos turísticos que se puedan recorrer en el

lugar de visita, siendo estos los adecuados para conseguir que el turista decida visitarlos, y aumente el consumo de bienes y servicio de los mismos.

### **La Demanda Histórica.**

“La demanda histórica es el registro estadístico de las demandas reales ocurridas en el pasado, y el análisis de sus variaciones y tendencias para deducir el ritmo de su evolución” (Boullón, 2006, p. 34).

Con la posesión de los datos estadísticos sobre la cantidad de personas que han visitado ciertos centros turísticos en determinadas fechas del pasado se puede conseguir una gran cantidad de información valiosa como las temporadas de mayor número de visitantes, el incremento o decrecimiento de la cantidad turística a comparación con años pasados, entre otros.

### **La Demanda Futura.**

La demanda futura es el resultado del cálculo que habrá que realizar, tomando como base las series cronológicas de la demanda histórica de un lugar dado, para proyectar, a partir del presente y mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, su probable crecimiento, estancamiento o decremento durante un periodo de tiempo determinado a partir del presente. (Boullón, 2006, p. 34)

El conocimiento de la demanda futura es muy importante para proyectar un aproximado de la cantidad de visitantes que tendrá el centro turístico en tiempos posteriores. Luego, esta información es utilizada para desarrollar una planificación estratégica para poder cubrir la demanda o incrementar la demanda en caso de ser necesario.

### **La Demanda Potencial.**

La demanda potencial es la que podría obtenerse desde una plaza de mercado emisor no conquistada, hacia otra plaza de mercado receptor (un centro o un conjunto de centros turísticos), y también los incrementos adicionales que podrían conseguirse de la demanda futura (la que se origina en las plazas de mercado emisor tradicionales) como consecuencia del mejoramiento de los

servicios y del aumento de la capacidad de alojamiento o por el efecto de los sistemas de publicidad que, para corregir una oferta sub-aprovechada, apuntan a nuevos segmentos de mercado en esas mismas plazas. (Boullón, 2006, p. 34)

En este punto se considera a un grupo de turistas que en la actualidad no ha llegado al destino turístico de estudio o simplemente el porcentaje de ese grupo de turistas no es lo suficientemente extenso como para ser un factor influyente en la demanda real. En este caso, se busca trabajar con un segmento determinado de personas, analizando su perfil de visitante y generando el marketing necesario para captar la atención de este segmento de mercado y motivarlos al desplazamiento al sitio turístico de estudio.

Ricaurte (2009) se refiere a la demanda del siguiente modo:

Su función es hacer uso de los espacios, servicios y atracciones turísticas a la vez que inyecta divisas en el destino y mantiene la dinámica del sistema. La demanda está compuesta por los visitantes, que según la OMT, dependiendo de su origen pueden ser internacionales o internos. La demanda de un destino también puede caracterizarse en real, potencial o futura. (p. 17)

### ***Planta Turística***

De acuerdo con Boullón (2006) la planta turística es un subsistema correspondiente al producto turístico, y este subsistema se encuentra compuesto por dos elementos que son los equipamientos y las instalaciones.

“El equipamiento incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos. (...) se resume en cuatro categorías (...) y en un segundo nivel se subdivide a cada categoría en varias tipologías de su mismo orden” (Boullón, 2006, p. 42)

La planta turística son los servicios que ofrecen los dueños de dichos espacios, ya que son los entes claves para la satisfacción al cliente donde se encargan de prestar un buen servicio tal como infraestructura de cada uno de los lugares ofertados. Así compensando las necesidades de cada tipo de turista. (Izurieta, 2020, p. 12)

## ***Producto Turístico***

Boullón (2006) establece que el producto turístico es todo el conjunto de elementos tangibles e intangibles que se involucran para el disfrute de la actividad turística que realiza una persona. Además, indica que no es usual que una persona realice un viaje solo por dormir en un hotel, o por tomar cierta ruta de transporte interno, la persona viaja por un atractivo turístico que lo induce al desplazamiento hacia ese sitio, pero para ello se requiere de transporte, si el tiempo de estancia es prolongado, la persona requerirá de alimentación y alojamiento, volviendo todas estas un conjunto de elementos tangibles, las cuales son las instalaciones e infraestructuras, y las intangibles, que corresponde al servicio brindado por todo el personal de servicio que labora en las instalaciones e infraestructuras mencionadas. Este conjunto de elementos se lo denomina producto turístico.

**Tabla 1**

*Clasificación de los elementos del equipamiento turístico.*

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
1. Alojamiento	1.1 Hoteles 1.2 Moteles 1.3 Hosterías y posadas 1.4 Pensiones 1.5 Aparthoteles 1.6 Condominios (unidades o conjuntos) 1.7 Casas (unidades o barrios) 1.8 Cabañas 1.9 Albergues 1.10 Trailer parks 1.11 Campings
2. Alimentación	2.1 Restaurantes 2.2 Cafeterías 2.3 Quioscos 2.4 Comedores típicos (palapas, taquerías, ostionerías, parrillas, etc.)
3. Esparcimiento	3.1 Night clubs 3.2 Discotecas 3.3 Bares 3.4 Casinos y otros juegos de azar 3.5 Cines y teatros

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
	3.6 Otros espectáculos públicos (toros, riñas de gallo, rodeos, etc.)
	3.7 Clubes deportivos
	3.8 Parques temáticos
4. Otros servicios	4.1 Agencias de viajes
	4.2 Información
	4.3 Guías
	4.4 Comercio
	4.5 Cambios de moneda
	4.6 Dotación para congresos
	4.7 Transportes turísticos
	4.8 Primeros auxilios
	4.9 Guarderías
	4.10 Estacionamientos

Boullón, R. (4a Ed.). (2006). Planificación del Espacio Turístico. *México: Trillas, S. A.*

*Nota: Cuando se habla de los elementos del equipamiento turístico, se hace referencia a edificaciones y servicios que se pueden encontrar de manera general en diferentes sitios sin importar el tipo de atractivo que se tenga cerca, por ejemplo, sin importar si el destino de viaje es de sol y playa, o es de montaña, en ambos sitios hay presencia de hoteles, hostales, restaurantes, cafeterías, agencias de viaje, guías, entre otros.*

“El segundo componente (...) las instalaciones. Bajo este rubro deben anotarse todas las construcciones especiales (distintas a las consignadas por el equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.” (Boullón, 2006, pp. 42-44)

## **Tabla 2**

*Clasificación de las instalaciones.*

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
1. De agua y playa	1.1 Marinas
	1.2 Espigones
	1.3 Muelles
	1.4 Palapas, quinchos o ramadas
	1.5 Carpas o tiendas
	1.6 Sombrillas
	1.7 Reposeras

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
	1.8 Observación submarina
2. De montaña	1.1 Miradores 1.2 Circuitos de senderos 1.3 Refugios 1.4 Funiculares 1.5 Teleféricos 1.6 Ski lift 1.7 Poma lift
3. Generales	1.1 Piscinas 1.2 Vestuarios 1.3 Juegos infantiles 1.4 Golf 1.5 Tenis 1.6 Otros deportes 1.7 Pasarelas, puentes

Boullón, R. (4a Ed.). (2006). Planificación del Espacio Turístico. *México: Trillas, S. A.*

*Nota: Cuando se habla de la clasificación de sus instalaciones, se hace referencia a adecuaciones especiales que permitan un mayor disfrute y placer de la categoría del sitio, y que lo más seguro es que no se encuentren en otro tipo de categoría. Por ejemplo, si se realiza un viaje de sol y playa se va a encontrar carpas, muelles para el acceso a la playa y en unos lugares donde sea posible se podrá realizar observación submarina, pero en un viaje de montaña es muy probable que no se encuentre nada de eso, en cambio se podrá observar miradores, refugios, circuitos de senderos, entre otros.*

### ***Atractivo Turístico***

Para Boullón (2006) el atractivo turístico es la materia prima de un producto turístico, y este debe ser conservado de forma intacta lo más posible que se pueda, sin embargo, existirán circunstancias donde se deba implementar ciertos equipamientos e instalaciones que permitan una mayor accesibilidad al atractivo, y en dichas situaciones se tiene un reglamento que indica que adecuaciones están permitidas y cuáles no, con el fin de evitar problemas no reversibles en el atractivo. Además, utilizar el término “recurso” para referirse a los atractivos turísticos es una manera errónea según Boullón, porque al estimar un recurso se hace referencia al aspecto natural,

humano y capital, sin embargo, si se analiza cada una de las categorías, ninguna corresponde a los tres aspectos mencionados.

**Tabla 3**

*Clasificación de los atractivos turísticos.*

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
<b>1. Sitios Naturales</b>	1.1 Montañas
	1.2 Planicies
	1.3 Costas
	1.4 Lagos, lagunas y esteros
	1.5 Ríos y arroyos
	1.6 Caídas de agua
	1.7 Grutas y cavernas
	1.8 Lugares de observación de flora y fauna
	1.9 Lugares de caza y pesca
	1.10 Caminos pintorescos
	1.11 Termas
	1.12 Parques nacionales y reservas de flora y fauna
<b>2. Museos y manifestaciones culturales históricas</b>	2.1 Museos
	2.2 Obras de arte y técnica
	2.3 Lugares históricos
	2.4 Ruinas y sitios arqueológicos
<b>3. Folklore</b>	3.1 Manifestaciones religiosas y creencias populares
	3.2 Ferias y mercados
	3.3 Música y danzas
	3.4 Artesanías y artes populares
	3.5 Comidas y bebidas típicas
	3.6 Grupos étnicos
	3.7 Arquitectura popular y espontánea

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
<b>4. Realizaciones Técnicas, científicas o artísticas contemporáneas</b>	4.1 Explotaciones mineras
	4.2 Explotaciones agropecuarias
	4.3 Explotaciones industriales
	4.4 Obras de arte y técnica
	4.5 Centros científicos y técnicos
<b>5. Acontecimientos programados</b>	5.1 Artísticos
	5.2 Deportivos
	5.3 Ferias y exposiciones
	5.4 Concursos
	5.5 Fiestas religiosas y profanas
	5.6 Carnavales
	5.7 Otros

Boullón, R. (4a Ed.). (2006). Planificación del Espacio Turístico. *México: Trillas, S. A.*

Ricaurte (2009) indica al igual que los demás autores, que el atractivo puede ser de carácter natural como cultural, siendo este el “origen del sistema turístico” debido a que todos los demás subsistemas se agrupan o se ligan a este, dando origen al sistema turístico. Como valor adicional al concepto de atractivo, Ricaurte indica que estos “pueden ser jerarquizados de acuerdo a su capacidad de generar una demanda o de acuerdo a su potencialidad de desarrollo” (p. 17).

### ***La Infraestructura***

Ricaurte (2009) indica que el objetivo fundamental de la infraestructura es el apoyo a la producción, a los servicios. Dentro de este punto se incluyen todos aquellos servicios de primera necesidad, además de constar con servicios de salud y transporte.

La infraestructura corresponde a los bienes y servicios que brindan un apoyo a las estructuras sociales y productivas, encargada de crear conexiones ya sea de red o de sistema. La infraestructura cumple con la función de vincular los diferentes espacios habitados por las personas, con el fin de que exista un fácil desplazamiento tanto de las personas, como de la mercadería, energía, información, entre otros. También se

puede encontrar un segundo tipo de infraestructura en base a la función que brinda, la cual es brindar dotaciones de salud, educación y vivienda (Boullón, 2006).

La primera función de la infraestructura es denominada externa porque tiene como objeto el enlazar el sitio con otros asentamientos humanos, esto involucra la producción y la comunicación, entre otros. Por otro lado, la segunda función es denominada interna, y esta se subdivide en dos tipos dependiendo del público que se beneficia de la misma, en el primer caso es que la infraestructura sea de uso privado para el mismo sector, como por ejemplo un parque de diversiones, cuya infraestructura es específicamente diseñada para el parque de diversiones, y el segundo caso es cuando la infraestructura es diseñada para el sector urbano, como son las carreteras internas de una ciudad, que la usa el público en general, pero a su vez, es aprovechada por el sector turístico (Boullón, 2006).

**Tabla 4**

*Clasificación de la infraestructura.*

<b>Categoría</b>	<b>Tipos</b>	<b>Subtipo</b>
<b>1. Transporte</b>	1.1 Terrestre	1.1.1 Red de carreteras
		1.1.1.2 Servicios para el automotor (talleres mecánicos, gasolineras)
		1.1.1.3 Servicios para el turista (sanitarios, cafeterías, restaurantes)
		1.1.1.4 Señalización
		1.1.1.5 Servicios de transporte
		1.1.1.6 Terminales autobuses
	1.2 Aéreo	1.1.2 Red ferroviaria
		1.1.2.2 Terminales ferroviarias
	1.3 Acuáticos	1.1.3 Red de calles
		1.2.1 Servicios aéreos
		1.2.2 Terminales
		1.3.1 Marítimo
		1.3.1.2 Terminales

<b>Categoría</b>	<b>Tipos</b>	<b>Subtipo</b>
		1.3.2 Fluvial y lacustre
		1.3.2.1 Servicios de transporte
		1.3.2.2 Terminales
<b>2.</b>	2.1 Postales	
<b>Comunicaciones</b>	2.2 Telegráficas	
	2.3 Télex	
	2.4 Telefónicas	
<b>3. Sanidad</b>	3.1 Red de agua	
	3.2 Red de desagües	3.2.1 Aguas negras
		3.2.2 Pluvial
	3.3 Recolección de basura	
	3.4 Salud	3.4.1 Primeros auxilios
		3.4.2 Hospitalización
<b>4. Energía</b>	4.1 Red eléctrica	4.1.1 Alumbrado público
		4.1.2 Servicios domiciliarios
	4.2 Combustible	4.2.1 Gasolina
		4.2.2 Gas

Boullón, R. (4a Ed.). (2006). Planificación del Espacio Turístico. *México: Trillas, S. A.*

### ***La Superestructura***

Boullón (2006) define a la superestructura como “un subsistema superior que regule todo el sistema” (p. 50) y este está compuesto por organismos públicos, que son los que pertenecen al estado, y privados, los cuales se encargan de tener un balance y armonía en relación con los servicios y bienes que se ofrecen en el sistema turístico. Dentro de los parámetros laborales del sector público de la superestructura se tiene que son los encargados de

la promoción turística en el extranjero, el control de calidad de los servicios, la fijación y el control de precios, la planificación del desarrollo, la promoción de

inversiones de la actividad privada, la promoción del turismo interno, el desarrollo del turismo social y, a veces, la construcción del equipamiento e instalaciones turísticas. (Boullón, 2006, p. 51)

Por otra parte, el sector privado está compuesto por el conjunto de asociaciones de diferentes elementos del equipamiento turístico mencionados con anterioridad, entre los cuales están “las asociaciones de hoteleros, restauranteros, agentes de viaje, transportistas, guías turísticos, sin que exista, por lo general, una organización que los represente a todos en su conjunto” (Boullón, 2006, p. 52).

Según Panosso (2012), para Molina la superestructura corresponde a las “organizaciones del sector público y privado; leyes, regulaciones, proyectos y programas” (p. 27)

### ***Patrimonio Turístico***

Se define el concepto de patrimonio turístico como la relación entre la materia prima (atractivos turísticos), la planta turística (aparato productivo), la infraestructura (dotación de apoyo para el aparato productivo) y la superestructura (subsistema organizacional y recursos humanos disponibles para operar el sistema) (...) Lo dicho para el diagnóstico vale para todas las otras etapas que contiene la elaboración de un plan de turismo, (...) porque si, al actuar independiente sobre alguno de sus componentes, se olvida la interrelación entre las parte y los efectos y condicionamientos recíprocos, puede que el sistema turístico no reaccione como se esperaba. (Boullón, 2006, p. 55)

### ***Gobernanza***

La Gobernanza es lo que Boullón y Molina identificaron como superestructura. Ricaurte (2009) lo conceptualiza como

El subsistema regulador, se encarga de dirigir a la actividad turística y está compuesto por las organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales que toman decisiones o de alguna manera inciden en el desarrollo turístico. Se

incluyen además los documentos normativos como leyes, políticas, regulaciones, planes y proyectos que cumplen la misma función. (pp 16-17)

### ***Comunidad Receptora***

Panosso (2012) en su análisis de Molina establecía que la comunidad receptora es “residentes locales relacionados directa o indirectamente con el turismo” (p. 27)

De acuerdo con la modalidad de gestión turística del territorio puede tener mayor o menor participación en el desarrollo. La comunidad receptora puede ser caracterizada por su nivel de participación en la dirección del sistema (...) o por su intervención en la actividad turística a través de empleos directos, indirectos e inducidos. (Ricaurte, 2009, p. 17)

### ***Oferta de Servicio***

Para Ricaurte (2009) la oferta de servicios es lo que Boullón y Molina reconocen como equipamientos e indica que “incluye a los servicios propiamente turísticos (...), actividades turísticas que tiene un destino. (...) puede caracterizarse a través de inventarios o catastros que aglutina a todas las empresas e instalaciones de carácter turístico de un lugar determinado” (p. 17)

### ***Buenas Prácticas Turísticas***

Para Gil (2019) existe una serie de características que se ven presentes ante la aplicación de estrategias de buenas prácticas y estas “contribuyen a la conservación del patrimonio cultural y natural, el desarrollo social y económico de las comunidades y a la satisfacción de los actores implicados (...) siendo este un proceso voluntario, debe estar siempre alineada con estrategias de superación” (p. 25).

Es decir, las buenas prácticas turísticas hacen referencia a todos los procesos, ya sean administrativos, operacionales, sociales, económicos, ambientales, entre otros, que tienen una procuración de conservación, ya sea del ambiente, del ecosistema, de una población, de una comunidad, de una cultura, o más. Sin embargo, existen leyes y reglamentos que se tienen que respetar, y no sobrepasar los límites que en ellos están determinados.

## ***Calidad***

El concepto de calidad es un margen muy ampliado, en la cual se miden aspectos no solo físico, sino también de servicio, es decir, objetos no tangibles pero que pueden ser percibidos por una persona, he incluso, estos aspectos no tangibles muchas veces son los más complicados de mejorar en la persona, dado a que no se pueden solucionar con la implementación de algún equipo o instalación (Vidrio, Rebolledo & Galindo, 2020), del mismo modo, no se puede definir un solo concepto de calidad en el ámbito del servicio, debido a que se trata de tiempos dinámicos, donde los gustos y tendencias evolucionan a gran velocidad, llegando a tal punto que el servicio no se debe seguir un protocolo fijo e universal, sino que puede extenderse ante situaciones específicas que se puedan presentar en base a los deseos y aspiraciones de algún cliente (Izquierdo, Lazo & Andrade, 2018).

## ***Turismo Sostenible***

El turismo sostenible es una característica que se ha comenzado a practicar a nivel global, que nació como respuesta de conservación ante todos los impactos que ocasiona el turismo. “se empieza a tomar conciencia sobre un turismo de manera sostenible cuando el mundo y el mismo turismo comenzaron a notar que el medio ambiente y sus recursos no eran eternos” (Santiago, 2019, p. 94).

Dentro de la actividad turística se presentan impactos que siempre se los va a realizar, un ejemplo sería la contaminación auditiva que se genera por la presencia de las personas, sin embargo, este es más distinguido en relación al destino, siendo poco identificado en un área céntrica de la ciudad y con mucha mas presencia en zonas rurales, de campo, o bosques, donde la presencia de las personas muchas veces provoca que las especies que habitan allí se desplacen hacia otras áreas donde no haya presencia de humanos.

En definición más técnica a un turismo sostenible se entiende que es “el turismo que tiene plenamente en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros, atendiendo las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades de acogida” (UNEP & UNWTO, 2005, p.12)

En relación a la presencia de estos impactos existentes de la actividad turística, y a la definición brindada por la UNWTO, se entiende que para la realización de actividades turísticas se requiere buscar la manera de eliminar al 100% los impactos negativos que puede generar el turismo, ya sea dejando de practicar alguna actividad que no es tan necesaria en el recorrido, o a su vez, si las actividades son necesarias, buscar la manera de reducir el impacto negativo que genera la actividad, teniendo siempre el aspecto de conservar en su mayor parte la naturaleza y sus recursos, al mismo tiempo que se atiende las necesidades de los visitantes.

## **Marco Referencial**

Poseer la certificación Green Globe, es apreciado a nivel mundial. La compañía certificadora constantemente está publicando noticias e información acerca de los hoteles miembros que poseen esta certificación a nivel mundial. En promedio, estas llegan a ser visualizadas por 350.000 personas, entre ellos periodistas de viajes y sitios web de viajes, que están buscando activamente historias sobre turismo sostenible en diversos países. Este servicio gratuito a los miembros certificados, al que le llaman Green Globe Media Services, equivale a \$21,500,000 valor publicitario equivalente en todo el mundo (Green Globe, 2021).

La razón de este servicio ofrecido es que la misión de Green Globe es ‘hacer que el mundo sea consciente de los excelentes logros de los miembros de Green Globe...’ (Green Globe, 2021.).

A nivel mundial hay 174 hoteles con la Certificación Green Globe. La mayoría de estos están en Europa y países nórdicos, aunque hay algunos en el continente americano. En la página web de la certificación, se puede ver artículos sobre cada hotel y descripciones de estos, además de información acerca de los compromisos y fundaciones que tienen para ayuda de la comunidad en la cual se encuentran. Como se mencionó, esto sirve como una plataforma de visibilidad para todas las personas buscando referencias hoteleras a nivel mundial.

Green Building Initiative (GBI) es una organización sin fines de lucro y desarrollador de estándares acreditado por el American National Standards Institute (ANSI) y funciona como proveedor global de Green Globe.

Indican (Green Building Initiative, s. f.) que entre los beneficios de Green Globe se encuentran:

- Reducir los costos operativos
- Atraer y retener empleados
- Aumentar la comerciabilidad de una propiedad

Además, Michelle Millar, profesora asistente de gestión hotelera en la Universidad de San Francisco, publicó un artículo comentando sobre los cinco beneficios más importantes de una Certificación Verde (2012) entre las que menciona se encuentran:

1. Mayor rentabilidad
2. Mejora de la imagen de marca, la reputación y la participación de la comunidad
3. Diferenciación con otros hoteles
4. Oportunidades de marketing ampliadas
5. Proporciona claridad

En relación al beneficio de mayor rentabilidad, comenta acerca del caso de Crowne Plaza en Nueva York (Miller, 2012) que gastó casi \$27,000 en CFL (luces fluorescentes compactas) para reemplazar 3300 bombillas incandescentes en un letrero al aire libre. Con esta inversión, el hotel espera ahorrar más de \$120 000 por año en costos de electricidad y \$20 000 por año en mano de obra.

Agrega, que se conoce que existen consumidores que se encuentran dispuestos a pagar más por productos orgánicos, y existen ya investigaciones que demuestran que también están dispuestos a pagar más por hoteles ecológicos o con certificación ecológica.

Tourisme Express, en el 2019, hizo una entrevista a Carolyne Doyon, vicepresidenta principal de Club Med Canadá y México.

Esta franquicia que se especializa en Resorts todo incluido alrededor del mundo tiene como meta promover el desarrollo sostenible a través de diversas iniciativas. Esto lo hace pues reconocen que cada vez es más importante para los viajeros que los destinos que seleccionan sigan o posean algún tipo de iniciativa ecológica.

"Cuando llega el momento de tomar decisiones, los viajeros buscan marcas que tengan en cuenta su impacto en el medio ambiente, que apoyen a las empresas locales y que respeten las culturas y los pueblos regionales", comentó Doyon, "Hoy, casi el 80% de los Club Med Villages cuentan con la certificación Green Globe, lo que significa que los viajeros preocupados por el medio ambiente pueden elegir un destino que satisfaga sus inquietudes..." (Tourisme Express, 2019).

Esto da a entender que además de los beneficios económicos que se ven a corto y largo plazo, como el ejemplo del Crowne Plaza en Nueva York, los consumidores a hoteles que tienen esta certificación también incrementan por el interés que ellos tienen en relación con hoteles que tienen buenas prácticas ambientalistas.

En el 2021, el Hotel del Parque recibió el certificado Green Globe en categoría Hotel & Resort, una certificación por turismo sostenible. (Forbes Ecuador, 2021), por esta razón salió en varios artículos en diversas revistas en Ecuador y a nivel mundial. A nivel nacional, esta certificación obtuvo una cobertura en la revista de viajes de Ecuador, Ñam y en Forbes Ecuador. A nivel mundial, la página oficial de Green Globe, realizó una publicación en su blog, en el cual mencionaba al Hotel del Parque como el primer hotel en el país en recibir esta certificación.

## **Capítulo 2: Diagnóstico Del Nivel De Aplicación De Buenas Prácticas Del Hotel**

### **Green Globe**

Como este proyecto se trata de la implementación de la certificación de Green Globe, es necesario definirlo para comprender en su totalidad lo que representa y los requerimientos que se deben cumplir para poseer este título.

La certificación ofertada por Green Globe proporciona estándares de certificación para diversas categorías de la industria de servicios: restaurantes, campos de golf, cruceros (de río u océano), operadores turísticos, salas de reuniones, entre otros.

En este caso se estaría hablando de la certificación que se obtiene para hoteles y resorts.

El certificado emitido por Green Globe sigue un estándar que:

*´ Incluye 44 criterios en cuatro grupos y está respaldado por más de 385 indicadores de cumplimiento. Los indicadores aplicables varían según el tipo de certificación, el área geográfica y los factores locales. El Estándar se ha desarrollado durante tres décadas y garantiza el más alto nivel de operaciones y gestión sostenibles... ´*

Los cuatro grupos son: gestión de la sostenibilidad, social/económico, patrimonio cultural y ambiental.

Se continuará describiendo de corta manera lo que incluye cada uno de los grupos mencionados.

Para comenzar, la gestión de la sostenibilidad se refiere al cumplimiento de las legislaciones vigentes, exactitud y veracidad de materiales promocionales, seguridad y salud, planeamiento y construcción local.

El grupo de lo social/económico se enfoca en el desarrollo que la empresa ha podido crear en la comunidad en la que se encuentra, ya sea apoyando a pequeñas

empresas locales, al comercio justo, equidad en la contratación, evitar la explotación de personas y los sobornos y corrupción.

Cuando se habla del patrimonio cultural, el hotel debería contar con buenas prácticas relacionadas a lugares de interés histórico o cultural, no se encuentra practicando, incorpora algún elemento artístico en decoración u otros siempre respetando los derechos de autor.

En el ámbito ambiental, que es el grupo más extenso, se prioriza la conservación de los recursos, la reducción de la contaminación y la conservación de ecosistemas, paisajes y biodiversidad.

Adicional a lo mencionado anteriormente, es necesario indicar que dentro del manual de certificación de Green Globe EB 21n en la página 13 se estipula lo siguiente:

*“Green Globe EB 21 garantiza que los impactos ambientales y los problemas clave de sostenibilidad se evalúen de manera integral utilizando una escala de 1000 puntos entre seis áreas de evaluación ambiental: Gestión de ESG (ESG corresponde a Environmental, Social, & Governance, lo que en español se refiere a: Ambiental, Social y de Gobernanza), Sitio, Energía, Agua, Materiales, y Calidad Ambiental Interior. Cada área de evaluación ambiental utiliza criterios ponderados que asignan puntos a los criterios en función del impacto en la sostenibilidad y la eficiencia”*

Es importante delimitar y conocer esta información, pues es necesaria para realizar la implementación de la certificación de Green Globe en el hotel ABC en el cantón Milagro.

Según lo estipulado en el documento de Green Globe (2021) donde se establecen los parámetros y el checklist de requisitos para alcanzar un puntaje ideal para la certificación, se establece que está a más de ser una herramienta para evaluar el estado de un hotel, es una herramienta que brinda ideas sobre la mejora que le pueden dar a las áreas que no cumplan con suficientes puntajes adecuados para la certificación.

Green Globe (2021) es capaz de funcionar como una herramienta de evaluación y certificación de diferentes tipos de edificios debido a los siguientes atributos:

- Es una evaluación comparativa que evalúa la sostenibilidad, la salud y el bienestar, y la resiliencia de un edificio.
- El software conlleva a los usuarios al planteamiento y seguimiento de un proceso que les permita implementar una certificación Green Globe en sus proyectos.
- Brinda acompañamiento técnico de asesoramiento para nuevas implementaciones que permitan alcanzar el objetivo de la certificación de calidad.

### **Objetivos del Programa Green Globe**

De acuerdo con Green Globe (2021, p. 8), los objetivos del programa Green Globe for Existing Buildings 21 son:

- Reducir las emisiones de carbono y apoyar el crecimiento de edificios neutros en carbono.
- Evaluar el desempeño ambiental de los edificios y establecer los puntos de referencia necesarios para el establecimiento de metas.
- Potenciar el consumo, la producción y las compras responsables aprovechando los datos y pensamiento de ciclo de vida para lograr objetivos de cero residuos.
- Mejorar la eficiencia del agua a través de estrategias que incluyen la reducción del consumo, el aumento del reciclaje y el uso de fuentes alternativas de agua.
- Promover la salud y el bienestar a través de la excelencia en la planificación del diseño, la construcción, el uso, la accesibilidad, las operaciones, el mantenimiento y la deconstrucción de edificios de bajo impacto.
- Proporcionar planes de acción para la mejora cuando sea necesario.
- Proporcionar certificación y reconocimiento para la operación y gestión de edificios.

## Diagnóstico del Hotel ABC en Base a los Requisitos Establecidos por Green Globe Initiative.

Para la realización del proceso de diagnóstico del Hotel ABC de Milagro con relación a las consignas establecidas en el manual de certificación Green Globe para Edificaciones se utilizó la observación directa de las áreas y parámetros indicadas en las preguntas para la certificación, además de las entrevistas directas con el propietario administrador del hotel.

**Tabla 5**

*Resultado del diagnóstico al Hotel ABC de las preguntas de Green Globe.*

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/A</b>	<b>Puntos actuales.</b>	<b>Puntos total.</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>			
<b>1.1.1.1</b>	¿Existe un equipo integrado y un proceso que revisa regularmente el Sistema de Gestión Ambiental?		x		0	5
<b>1.1.1.2</b>	¿Existe un programa y un plan de gestión ambiental de edificios completos, escritos y completamente implementados, que incluya una declaración de política y una estructura integral basada en un Sistema de Gestión Ambiental (EMS)?		x		0	5
<b>1.1.1.3.1</b>	¿Conservación de energía?		x		0	1
<b>1.1.1.3.2</b>	¿Conservación del agua?		x		0	1
<b>1.1.1.3.3</b>	¿Reducción de residuos y reciclaje?		x		0	1
<b>1.1.1.3.4</b>	¿Compras ambientales?		x		0	1
<b>1.1.1.3.5</b>	¿Calendario de controles periódicos de las unidades de tratamiento de aire, torres de refrigeración, calderas, enfriadores y/o sistema(s) HVAC aplicable(s) y otros equipos que consumen mucha energía?		x		0	1
<b>1.1.1.3.6</b>	¿Calidad del aire interior (IAQ)?		x		0	1
<b>1.1.1.3.7</b>	¿Reducción del uso y manejo adecuado de tóxicos o productos peligrosos?			x	0	0
<b>1.1.1.3.8</b>	Entrenamiento y capacitación		x		0	1
<b>1.1.1.4</b>	¿Existen planes de acción basados, en la medición y datos de rendimiento, controles operativos y monitoreo y registros de incidentes para mejorar la desempeño ambiental y energético del edificio?		x		0	5

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>1.1.1.5</b>	¿Existe un programa de mantenimiento preventivo para los sistemas del edificio, que tenga en cuenta la vida útil?		x		0	3
<b>1.1.1.6</b>	¿Existen procedimientos regulares para revisar y reparar las fugas de agua?		x		2	2
<b>1.1.1.7</b>	¿Hay un mantenimiento y un programa de limpieza regular para la(s) torre(s) de enfriamiento que incluye inspección mensual en busca de evidencia de moho, suciedad o ¿limo?			x	0	0
<b>1.1.1.8</b>	¿Existe un programa regular de mantenimiento y política de limpieza para artefactos de iluminación?		x		0	2
<b>1.1.1.9</b>	Si se utiliza la humidificación por aspersión, ¿hay un programa de mantenimiento para limpiar el sistema y verificando que esté libre de óxido, algas o suelto contaminantes de cualquier tipo?		x		0	1
<b>1.1.1.10.1</b>	¿Hay un programa de limpieza regular disponible y publicado para los baños públicos que incluye un sistema de verificación?	x			1	1
<b>1.1.1.10.2</b>	¿Hay letreros colocados para promover el lavado de manos en baños públicos?		x		0	1
<b>1.1.2.1</b>	¿Existe un programa formal de capacitación en conservación de energía y operación de edificios establecido para los miembros del personal y nuevos empleados?		x		0	3
<b>1.1.2.2</b>	¿Hay capacitación recurrente recibida para los empleados, que incluye actualizaciones sobre operaciones del edificio y medidas de conservación de energía implementadas y registradas?		x		0	3
<b>1.1.2.3</b>	¿La administración del edificio y el personal relevante están capacitados para implementar una Calidad Ambiental Interior (IEQ) programa que incluye la identificación, prevención y solución de problemas de la calidad del aire interior (IAQ) y aborda soluciones térmicas, acústicas y confort de iluminación basado en las preocupaciones de los ocupantes del edificio?		x		0	3

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>1.1.2.4</b>	¿Se proporciona educación y formación a gerencia, personal y contratistas que trabajan con químicos, productos tóxicos o materiales peligrosos?	x			3	3
<b>RESILENCIA</b>						
<b>1.2.1.1.1</b>	¿La evaluación incluye riesgos y peligros actuales y futuros?	x			3	3
<b>1.2.1.1.2</b>	¿Se ha completado un análisis de riesgos para 1?2.1.1.1 para cada riesgo o peligro asociado con el cambio climático, actual y futuro?		x		0	4
<b>1.2.1.1.3</b>	¿La evaluación evalúa la misión crítica y requisitos funcionales del edificio, y prioriza en consecuencia para adaptaciones de futuras instalaciones	x			0	3
<b>Procedimientos de emergencia, respuesta y actualizaciones de instalaciones</b>						
<b>1.2.2.1.1</b>	¿Procedimientos documentados fácilmente disponibles en caso de emergencia?		x		0	2
<b>1.2.2.1.2</b>	¿Personal capacitado para tratar y obtener pronta asistencia a emergencias como incendios, enfermedades?		x		0	2
<b>1.2.2.1.3</b>	¿Un sistema automatizado de notificación de emergencia?	x			2	2
<b>1.2.2.1.4</b>	¿Un horario actualizado para que un socorrista esté disponible durante las horas de trabajo?		x		0	2
<b>1.2.2.2</b>	¿Los planes de respuesta de emergencia se refieren a legislación sobre procedimientos de emergencia, informes y mantenimiento de registros?	x			0	3
<b>1.2.2.3</b>	¿Existe una base de datos fácilmente disponible de equipos en el sitio para hacer frente a emergencias ambientales y la interrupción del negocio?	x			3	3
<b>1.2.2.4</b>	¿Existe un plan para la continuación de la misión y operación del edificio en base a los riesgos identificados?	x			3	3
<b>1.2.2.5</b>	¿Hay un mapa del sitio que muestre la ubicación de equipos ambientalmente significativos que son un riesgo potencial para los ocupantes del edificio?		x		0	2

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>1.2.2.6</b>	¿Hay un desfibrilador externo automático (DEA) inspeccionado regularmente instalado dentro del edificio?		x		0	1
<b>1.2.2.7.1</b>	¿Hay fondos disponibles para minimizar los riesgos y peligros identificados en una evaluación actual de riesgos múltiples?	x			3	3
<b>1.2.2.7.2</b>	¿hay esquemas y/o documentos de construcción para adecuación de instalaciones?		x		0	3
<b>1.2.2.7.3</b>	¿Se han completado mejoras y renovaciones de adaptación de las instalaciones que minimizan las posibilidades de riesgos?		x		0	4
<b>Capacitación y comunicaciones ambientales para los ocupantes del edificio</b>						
<b>1.2.3.1</b>	¿Existe una estrategia de comunicación con los ocupantes del edificio y los visitantes correspondientes con respecto a las iniciativas y prácticas ambientales y de salud y bienestar en su edificio y un proceso para responder a las inquietudes de los ocupantes del edificio y los visitantes correspondientes?	x			3	3
<b>1.2.3.1.1</b>	¿Conservación de energía?	x			2	2
<b>1.2.3.1.2</b>	¿Reducción de residuos y reciclaje?		x		0	2
<b>1.2.3.1.3</b>	Manipulación, almacenamiento y eliminación adecuados de sustancias tóxicas. o productos peligrosos?		x		0	2
<b>1.2.3.2</b>	¿Se ha completado una encuesta de satisfacción de los ocupantes y/o visitantes del edificio en los últimos 3 años?	x			3	3
<b>Gestión Social</b>						
<b>Equidad e inclusión</b>						
<b>1.3.1.1</b>	¿La propiedad tienen una política vigente para apoyar la diversidad, la equidad y la inclusión?		x		0	1
<b>1.3.1.2</b>	¿La propiedad/las partes interesadas invierten en la comunidad local?	x			1	1
<b>Sociales y Gobernanza</b>						
<b>1.3.2.1</b>	¿La propiedad/las partes interesadas participan en actividades sociales y mejores prácticas de gobernanza?	x			1	1

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>1.3.2.2</b>	¿Su organización emite un informe de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) o ESG (Ambiental, Social, Gobernanza) de forma anual o periódica?	x			1	1
<b>1.3.2.3</b>	¿El informe CSR o ESG está disponible públicamente?		x		0	1
<b>1.3.2.4</b>	¿El informe se alinea con un estándar de la industria para divulgaciones e incluye una evaluación de materialidad y riesgo climático o resiliencia?		x		0	1
<b>Sitio</b>						
<b>Descontaminación del sitio</b>						
<b>Contaminación del sitio</b>						
<b>2.1.1.1</b>	¿El sitio de construcción existente está libre de contaminación?	x			5	5
<b>2.1.1.2</b>	¿De qué se sabe que el sitio está libre contaminación basada en?				10	15
<b>2.1.1.3</b>	¿Si se sabe que el sitio está contaminado, se están haciendo esfuerzos para limpiarlo?		x		0	5
<b>2.1.1.4</b>	¿Están los desagües del techo desconectados de las conexiones sanitarias o alcantarillado combinado?	x			5	5
<b>Mejora del sitio</b>						
<b>Mejora del sitio</b>						
<b>2.2.1.1</b>	¿Hay indicios de que se ha mejorado el sitio, como un aumento de especies autóctonas, el restablecimiento de corredores de vegetación, incluido el hábitat de la vida silvestre, o la filtración o reducción de la escorrentía de aguas pluviales?	x			0	5
<b>2.2.1.2</b>	¿Ha obtenido el sitio la certificación de sitios reconocido regionalmente en los últimos cuatro años?	x			0	5
<b>2.2.1.3</b>	¿Se ha desarrollado un plan integral del sitio que incluye todas las áreas de mejora del sitio, incluido el acceso a senderos para caminar, senderos para bicicletas, descanso al aire libre y espacios comunitarios al aire libre (es decir, jardines comunitarios, mercados de agricultores, etc.) en o adyacente al edificio?	x			0	5

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>2.2.1.4</b>	¿Se utilizan estrategias permeables para reducir la escorrentía de agua de los techos y las superficies duras?	x			0	5
<b>Sitios existentes</b>						
<b>2.2.2.1</b>	¿Se ha realizado una evaluación de transporte?		x		0	5
<b>2.2.2.2</b>	¿Cuál es la distancia al transporte público más cercano?				5	5
<b>2.2.2.3</b>	¿Hay una entrada principal o secundaria al edificio ubicada de manera accesible para el tráfico de peatones y paradas de transporte público?	x			5	5
<b>2.2.2.4</b>	¿Hay servicio de transporte público o privado disponible para el personal del edificio?	x			3	3
<b>2.2.2.5</b>	¿Hay alguno de los siguientes incluidos en el proyecto basado en una encuesta anual de viaje de los ocupantes? Portabicicletas para un mínimo del 5% de ocupantes, ciclovías, marquesinas para bicicletas, vestuarios, casilleros y duchas.			x	0	0
<b>2.2.2.6</b>	¿Existen otras medidas para reducir la dependencia del automóvil (p. ej., uso compartido del automóvil, compra de pases de tránsito)?		x		0	5
<b>2.2.2.8</b>	¿Hay estaciones de carga eléctrica disponibles según los resultados de la evaluación anual del transporte?			x	0	0
<b>2.2.2.9</b>	¿Ha completado el edificio y/o el sitio asociado alguna actualización que cumpla con la ADA?	x			0	4
<b>2.2.2.10</b>	¿Existe una política de gestión para emplear medidas seguras para las aves?	x			0	5
<b>Energía</b>						
<b>Rendimiento energético</b>						
<b>Consumo de energía</b>						
<b>3.1.1A.1.1</b>	¿Cuál es la reducción de energía del edificio de los últimos 5 años en comparación a la línea base?				13	100
<b>3.1.1A.1.2</b>	¿Cuál es la reducción de energía del edificio entre los 6-10 años comparando con la línea base?				20	80
<b>Medidas energéticas prescriptivas</b>						
<b>Sobres</b>						
<b>3.2.1.1</b>	¿Existe un sobre opaco energéticamente eficiente?	x			0	4

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>3.2.1.2</b>	¿Existen ventanas energéticamente eficientes?	x			4	4
<b>3.2.1.3</b>	¿Se ha evaluado el desempeño actual y la condición de la envolvente del edificio?		x		0	4
<b>3.2.1.4</b>	¿El edificio se sometió a una puesta en servicio, retro-puesta en servicio o nueva puesta en servicio?		x		0	3
<b>Iluminación</b>						
<b>3.2.2B.1</b>	¿Qué porcentaje de las áreas comunes y de esparcimiento están instaladas con iluminación LED y/o fluorescente (cuantificada por superficie)?				3	10
<b>3.2.2B.2</b>	¿Qué porcentaje de las habitaciones de hotel están instaladas con iluminación LED y/o fluorescente (cuantificada por potencia instalada)?				2	10
<b>Sistema de automatización de edificios (BAS) y controles</b>						
<b>3.2.3.1</b>	¿Existe un (BAS) central que abarque todos los sistemas que afectan el rendimiento energético del edificio, la iluminación (puede ser un sistema de control independiente) y el confort térmico?			x	0	0
<b>3.2.3.2</b>	¿Se utiliza el ajuste de temperatura basado en la ocupación?		x		0	2
<b>3.2.3.3</b>	¿La operación de HVAC (p. ej., ventiladores, bombas) está programada en función de la ocupación, ya sea a través del BAS o del control local?		x		0	2
<b>Sistemas de refrigeración</b>						
<b>3.2.4.1</b>	¿La eficiencia base del equipo de enfriamiento cumple o supera los requisitos de eficiencia de la norma ANSI/ASHRAE/IES 90.1-2010 con respecto a COP, EER, IEER y SEER?			x	0	0
<b>3.2.4.2.1</b>	¿Bombeo de agua fría de velocidad variable?		x		0	2
<b>3.2.4.2.2</b>	¿Torre de enfriamiento de varias velocidades o ventiladores de condensador enfriados por aire?		x		0	2
<b>3.2.4.2.3</b>	¿Capacidad de “enfriamiento gratuito” sin compresor?		x		0	2

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>3.2.4.3</b>	¿Cuál es el estado del potencial de agotamiento del ozono (ODP) de los refrigerantes de enfriamiento en el sitio?		x		0	5
<b>Sistemas de calefacción</b>						
<b>3.2.5.1</b>	¿La eficiencia base del equipo de calefacción cumple o supera los requisitos de eficiencia de la norma ANSI/ASHRAE/IES 90.1-2010?			x	0	0
<b>3.2.5.2</b>	¿Sistemas de calefacción que utilizan calderas de vapor emplean lo siguiente:			x	0	0
<b>3.2.5.3</b>	¿Los sistemas de calefacción que usan calderas de agua caliente emplean lo siguiente:					
<b>3.2.5.3.1</b>	¿Quemadores modulantes o de etapas múltiples, o calderas de etapas múltiples?			x	0	0
<b>3.2.5.3.2</b>	¿Bombeo de velocidad variable?			x	0	0
<b>3.2.5.3.3</b>	¿Restablecimiento de la temperatura del agua de suministro?	x			0	1
<b>3.2.5.4</b>	¿Modulan los sistemas de calentamiento de hornos?	x			0	2
<b>3.2.5.5</b>	¿Cuáles son los niveles de NOx del sistema de calefacción?	x			0	1
<b>Agua caliente</b>						
<b>3.2.6.1</b>	¿Cuenta el edificio con equipo de calentamiento de agua de alta eficiencia?	x			1	1
<b>3.2.6.2</b>	¿Existen dispositivos para ahorrar agua caliente, como grifos automáticos o de bajo flujo?	x			0	1
<b>3.2.6.3</b>	¿El sistema de agua caliente sanitaria (ACS) está supervisado o controlado por un sistema de automatización de edificios (BAS) o controles independientes similares?	x			0	1
<b>Calefacción y refrigeración simultáneas</b>						
<b>3.2.7A.1</b>	Ruta A: Compartimentación HVAC	x			8	8
<b>Equipos de manejo de aire y ventilación</b>						
<b>3.2.8.1</b>	¿El sistema HVAC utiliza recuperación de calor por ventilación? (HVAC hace referencia a calefacción, ventilación y aire acondicionado)	x			0	5
<b>3.2.8.2</b>	¿El sistema HVAC utiliza economizadores del lado del aire?			x	0	0

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>3.2.8.3</b>	¿Los sistemas HVAC utilizan el restablecimiento de la temperatura del aire de suministro?		x		0	1
<b>3.2.8.4</b>	¿Se están utilizando otros sistemas o medidas HVAC de ahorro de energía?	x			2	2
<b>Transporte Vertical</b>						
<b>3.2.9.1</b>	¿Los ascensores y las escaleras mecánicas utilizan medidas de reducción de energía?		x		0	2
<b>Gestión y mantenimiento de la energía</b>						
<b>Programa de Mantenimiento de Energía</b>						
<b>3.3.1.1</b>	¿Existe un programa integral de mantenimiento de la energía que aborde los sistemas relacionados con la energía y las operaciones de los equipos aplicables al edificio?				5	10
<b>3.3.1.2</b>	¿Existen manuales de operación que cubran las configuraciones de control estándar y las instrucciones de operación para todos los equipos de servicios que afectan el consumo de energía?		x		0	5
<b>Auditorias Energéticas</b>						
<b>3.3.2.1.1</b>	Se completó un análisis integral de las operaciones del edificio y el uso de energía, incluido un análisis detallado del costo del ciclo de vida (LCCA)			x	0	0
<b>3.3.2.1.2</b>	Se completó una auditoría de las operaciones del edificio y el uso de energía.			x	0	0
<b>3.3.2.1.3</b>	Se completó una evaluación básica de alto nivel de las operaciones del edificio y el uso de energía.	x			6	6
<b>3.3.2.2</b>	¿Se ha desarrollado un plan de acción detallado y por escrito, que incluya un cronograma y requisitos financieros, para implementar los hallazgos de una auditoría de evaluación energética?		x		0	5
<b>Puesta en marcha</b>						
<b>3.3.3.1</b>	¿Se pusieron en servicio los sistemas del edificio durante la construcción, o se ha llevado a cabo un retro-comisionado o una nueva puesta en servicio en los últimos 8 años?	x			0	15

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>3.3.3.2</b>	¿Se han utilizado las lecturas de línea de base de puesta en servicio para generar un programa informado de monitoreo/mantenimiento preventivo?	x			3	3
<b>Supervisión, política y gestión de la energía</b>						
<b>3.3.4.1</b>	¿Se está monitoreando el uso de energía a nivel del sitio?	x			0	5
<b>3.3.4.2</b>	¿Qué porcentaje de la energía anual del sitio es submedida y monitoreada como parte de un enfoque integral de submedición de energía por uso final (iluminación, agua caliente, motores, vapor, etc.), departamento, unidad de apartamento y otros datos aplicables?	x			0	7
<b>3.3.4.3</b>	¿La submedición y el monitoreo de la energía incluyen tendencia de los equipos principales?	x			0	2
<b>3.3.4.4</b>	¿Existe una política energética y un plan de monitoreo con objetivos de uso de energía respaldados por la alta dirección?	x			0	3
<b>3.3.4.5.1</b>	¿Cumplir con los objetivos energéticos a lo largo del tiempo?	x			0	2
<b>3.3.4.5.2</b>	¿Implementación de medidas de eficiencia energética?	x			2	2
<b>3.3.4.5.3</b>	¿Documentación de las medidas de conservación de energía implementadas?	x			0	2
<b>3.3.4.6</b>	¿Se han tomado medidas para analizar y reducir la demanda máxima de energía?	x			0	5
<b>3.3.4.7</b>	¿Existe un plan de capital o gestión energética para financiar proyectos de eficiencia energética?	x			0	2
<b>3.3.4.8</b>	¿Se han aprovechado los incentivos financieros y los reembolsos para cumplir con los objetivos de eficiencia energética?	x			0	1
<b>Energía sostenible</b>						
<b>Energía renovable y alternativa</b>						
<b>3.4.1.1</b>	¿Se compra continuamente “electricidad verde”?	x			0	10
<b>3.4.1.2</b>	¿Se están utilizando fuentes de energía renovables en el sitio?	x			0	8
<b>3.4.1.3</b>	¿Qué porcentaje de la energía total del edificio proviene de fuentes de energía renovables in situ?				0	14

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>Agua</b>						
<b>Rendimiento del agua</b>						
<b>Consumo de agua</b>						
<b>4.1.1.1C.1</b>	Ruta C: Desempeño prescriptivo del agua				2	50
<b>Medidas Prescriptivas de Agua</b>						
<b>Características de conservación de agua</b>						
<b>4.2.1.E.1A</b>	¿Aireadores WaterSense en accesorios de lavabo (no incluido el fregadero principal de la cocina)?		x		0	6
<b>4.2.1.E.1B</b>	¿Cabezas de ducha WaterSense?		x		12	12
<b>4.2.1.E.1C</b>	¿Inodoros WaterSense?		x		12	12
<b>4.2.1.E.1D</b>	¿Enjuague previo de bajo flujo y ENERGY STAR lavaplatos?		x		0	6
<b>Consumo de agua al aire libre</b>						
<b>4.2.2A.1</b>	¿No se utiliza riego para el paisajismo?	x			30	30
<b>Gestión y calidad del agua</b>						
<b>4.2.3.1</b>	¿Existe una política escrita destinada a minimizar el uso del agua y fomentar la conservación del agua?		x		0	10
<b>4.2.3.2</b>	¿Se mide y monitorea el uso del agua en las instalaciones?		x		0	4
<b>4.2.3.3</b>	¿Qué porcentaje del consumo anual de agua (potable y no potable) es submedida?		x		0	8
<b>4.2.3.4</b>	¿Se ha realizado una auditoría del agua en los últimos tres años?	x			10	10
<b>4.2.3.5</b>	¿Existe una política de uso del agua, incluidos los objetivos de reducción de agua, respaldada por la alta dirección?		x		0	10
<b>4.2.3.6.1</b>	Hay un equipo del programa encargado de gestionar la Legionella en el edificio, y el equipo ha descrito y diagramado los sistemas de agua del edificio.		x		0	1
<b>4.2.3.6.2</b>	Los sistemas de agua del edificio se analizan en busca de condiciones peligrosas y consideran la vulnerabilidad de los ocupantes del edificio.		x		0	1
<b>4.2.3.6.3</b>	Las medidas de control están siendo implementadas y monitoreadas para acciones correctivas.		x		0	4
<b>4.2.3.6.4</b>	El equipo del programa verifica y valida el programa de gestión de la legionelosis de forma continua.		x		0	1

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>4.2.3.6.5</b>	El programa de gestión de la legionelosis está documentado y el equipo del programa comunica las actividades.		x		0	1
<b>Materiales</b>						
<b>Renovaciones y Adquisiciones</b>						
<b>Ciclo Renovaciones</b>						
<b>5.1.1.1A. 1</b>	¿Existen procedimientos y procesos de evaluación que se siguen para completar la renovación del ciclo?		x		5	5
<b>5.1.1.2</b>	¿Se han desarrollado estándares de productos para renovaciones de ciclo que requieran lo siguiente:					
<b>5.1.1.2.1</b>	Productos que incluyen: - ¿Certificaciones estándar de atributos múltiples verificadas por terceros? - ¿Declaraciones Ambientales de Producto? - Estar listado en NIST (National Institute of Standards and Technology) Base de datos BEES (Construcción para la Sostenibilidad Ambiental y Económica)?		x		0	5
<b>5.1.1.2.2</b>	Selecciones de productos que incluyen una comparación sostenible utilizando: - ¿Mayor nivel de certificación basado en certificaciones estándar de atributos múltiples verificadas por terceros para el mismo tipo de producto? - ¿Productos que incluyen una Declaración Medioambiental de Producto (EPD) de referencia y, con el tiempo, produce una EPD actualizada que demuestra una mejora continua desde la referencia de un producto específico? -¿Comparación de productos de construcción similares utilizando la base de datos BEES de NIST, la herramienta de análisis en línea y los mismos indicadores de impacto?		x		0	5
<b>5.1.1.2.3</b>	Productos que incluyen: - ¿Certificación forestal sostenible de terceros?		x		0	1

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>5.1.1.2.4</b>	Productos que incluyen: - ¿Contenido reciclado preconsumo y posconsumo? - ¿Contenido de base biológica (que no sea madera sostenible)?	x			2	2
<b>5.1.1.2.5</b>	Productos que incluyen: - ¿Materiales reutilizados, reacondicionados y/o rescatados de fuera del sitio en lugar de materiales nuevos? (incluido el mobiliario)?	x			2	2
<b>5.1.1.3</b>	¿El edificio cumple con uno o más de los siguientes niveles?					
<b>5.1.1.3.1</b>	[Nivel 1] ¿Está disponible una hoja de datos de seguridad (o Declaración de Salud del Producto (HPD)) para productos específicos?		x		0	2
<b>5.1.1.3.2</b>	[Nivel 2] ¿La hoja de datos de seguridad (SDS) u otra documentación de certificación indica la presencia de sustancias químicas que se consideran cancerígenas, mutagénicas o reprotóxicas (CMR) para la reproducción o el desarrollo humano?		x		0	2
<b>5.1.1.3.3</b>	[Nivel 3] Si está presente una sustancia química CMR, ¿ha evaluado el fabricante del producto el potencial de exposición a la sustancia química durante la fase de uso del producto?		x		0	4
<b>5.1.1.4</b>	¿Se ha realizado una evaluación anual y un inventario del mobiliario existente disponible (incluido el mobiliario de sistemas) para su reutilización o renovación como parte del proceso de renovación del ciclo?	x			4	4
<b>5.1.1.5</b>	¿Existe una política, un procedimiento y un plan de gestión de residuos de construcción, renovación y demolición para la(s) renovación(es) del ciclo?	x			0	5
<b>Compras Ambientales</b>						
<b>5.1.2.1</b>	¿La administración del edificio tiene una política de compra ambiental por escrito?	x			0	5

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S I</b>	<b>N O</b>	<b>N/ A</b>	<b>Puntos actuales.</b>	<b>Puntos total.</b>
<b>5.1.2.2</b>	¿Existe una lista de productos ambientalmente preferidos utilizados en la limpieza y el mantenimiento de edificios en función del tipo de aplicación del edificio?	x			5	5
<b>5.1.2.3</b>	¿La política de compras incluye el requisito de comprar equipos de ahorro de energía?	x			5	5
<b>5.1.2.4</b>	¿El personal que compra productos peligrosos revisa las hojas de datos de seguridad (SDS)?		x		0	3
<b>Reciclaje de residuos</b>						
<b>Instalaciones para Almacenamiento y Manejo de Materiales Reciclables</b>						
<b>5.2.1.1</b>	¿Existen instalaciones de almacenamiento/manipulación para la recolección y recogida de:					
<b>5.2.1.1.1</b>	¿Productos de papel?		x		0	2
<b>5.2.1.1.2</b>	¿Productos de cartón?		x		0	2
<b>5.2.1.1.3</b>	¿Productos de vidrio?		x		0	2
<b>5.2.1.1.4</b>	¿Productos metálicos?		x		0	2
<b>5.2.1.1.5</b>	¿Productos de plástico?		x		0	2
<b>5.2.1.1.6</b>	¿Compostaje?			x	0	0
<b>5.2.1.2</b>	¿Hay puntos de recolección de puntos de servicio en todo el edificio o campus cerca de las áreas donde se generan los desechos para:					
<b>5.2.1.2.1</b>	¿Productos de papel y cartón?		x		0	2
<b>5.2.1.2.2</b>	¿Productos de vidrio?		x		0	2
<b>5.2.1.2.3</b>	¿Productos metálicos?		x		0	2
<b>5.2.1.2.4</b>	¿Productos de plástico?		x		0	2
<b>5.2.1.2.5</b>	¿Compostaje?			x	0	0
<b>5.2.1.3</b>	Para lámparas y balastos fluorescentes y de descarga de alta intensidad existe:					
<b>5.2.1.3.1</b>	¿Un área de almacenamiento segura y designada para lámparas y balastos de reemplazo?		x		0	2
<b>5.2.1.3.2</b>	¿Un área designada y segura de reciclaje/eliminación?		x		0	2
<b>5.2.1.4</b>	Para electrónica y baterías hay:					
<b>5.2.1.4.1</b>	¿Un área de almacenamiento designada para baterías y equipos electrónicos de respaldo y reemplazo?		x		0	1
<b>5.2.1.4.2</b>	¿Un inventario completo de equipos electrónicos y baterías almacenados en el sitio y en uso?		x		0	1

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>5.2.1.4.3</b>	¿Un área de reciclaje/eliminación designada para que el proveedor de reciclaje lo recoja/elimine?		x		0	1
<b>5.2.1.4.4</b>	¿Un área de carga designada para las baterías de los equipos?		x		0	1
<b>5.2.1.5</b>	¿Hay un área de almacenamiento designada para productos reutilizables?		x		0	1
<b>Consumibles/Desechables: Reducción y Reciclaje de Desechos</b>						
<b>5.2.2.1</b>	¿Se ha completado una auditoría de residuos y una revisión de proveedores en los últimos uno a tres años?		x		0	5
<b>5.2.2.2</b>	¿Se controlan periódicamente los residuos?		x		4	4
<b>5.2.2.3</b>	¿El edificio tiene una política para el desvío de consumibles/desechables que incluya objetivos de reducción de residuos?		x		6	6
<b>5.2.2.4</b>	¿Cuál es la tasa actual de desvío de consumibles/desechables?				2	5
<b>5.2.2.5</b>	¿Cuál es la tasa actual de desvío de compostables?				0	3
<b>Calidad Ambiental Interior</b>						
<b>Sistemas y Medidas IEQ</b>						
<b>Sistema de ventilación</b>						
<b>6.1.1.1</b>	¿Se revisan regularmente las tomas (rejillas o ventilaciones) de aire exterior para garantizar que las aberturas estén protegidas y libres de obstrucciones?		x		0	2
<b>6.1.1.2</b>	¿Se drenan y/o inspeccionan las bandejas de goteo de condensado para asegurarse de que no haya agua estancada que no se pueda drenar?		x		0	3
<b>6.1.1.3</b>	¿Las unidades de tratamiento de aire (AHU) están libres de signos de corrosión, material suelto (como filtros dañados) o material de atenuación del sonido?			x	0	0
<b>6.1.1.4</b>	¿Hay una concentración de CO2 en estado estable no superior a 700 ppm por encima de los niveles exteriores?		x		4	4
<b>6.1.1.5</b>	En habitaciones densamente ocupadas (25 o más personas por 1000 pies <sup>2</sup> (92,9 m <sup>2</sup> )) con ocupación variable (por ejemplo, salas de reuniones, áreas de reunión), ¿hay equipos de control de ventilación y sensores de CO2?			x	0	0

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>6.1.1.6</b>	¿Los ocupantes tienen control personal sobre las tasas de ventilación en el área en la que trabajan, ya sea a través de un sistema híbrido (ventanas operables) o controles HVAC personalizados?		x		0	2
<b>Sistema de filtración</b>						
<b>6.1.2.1B.1</b>	¿Qué tipo de filtración hay en la instalación?				0	10
<b>6.1.2.2</b>	¿Se utiliza la luz ultravioleta para la irradiación germicida? o ¿Existen otras tecnologías que utilicen la ionización de partículas para hacer frente a posibles partículas infecciosas?		x		0	4
<b>6.1.2.3</b>	¿Están instalados manómetros para indicar cuando los filtros deberían ser cambiado?		x		0	3
<b>6.1.2.4</b>	¿Se puede acceder a los filtros para su limpieza y la inspección incluye filtros ajustados dentro de los soportes de los filtros?	x			3	3
<b>Control de Contaminantes en la Fuente</b>						
<b>6.1.3.1</b>	¿Las áreas de estacionamiento cerradas tienen ventilación mecánica?			x	0	0
<b>6.1.3.2</b>	¿Existen medidas para evitar la entrada de gases de escape del muelle de carga y áreas de estacionamiento?			x	0	0
<b>6.1.3.3</b>	¿Hay monitoreo de monóxido de carbono en lo siguiente:					
<b>6.1.3.3.1</b>	Garajes		x		0	1
<b>6.1.3.3.2</b>	Calderas		x		0	1
<b>6.1.3.4</b>	¿Se abordan y/o resuelven los siguientes, incluidas las observaciones o quejas, para que la instalación esté libre de los siguientes síntomas de moho o exceso de humedad?					
<b>6.1.3.4.1</b>	¿Alfombras húmedas o mohosas?	x			1	1
<b>6.1.3.4.2</b>	¿Olor a humedad?	x			1	1
<b>6.1.3.5</b>	¿Hay ventilación separada que proporcione un escape local efectivo para los siguientes espacios?					
<b>6.1.3.5.1</b>	¿Lugares para comer?	x			1	1
<b>6.1.3.5.2</b>	¿Cocinas?	x			1	1
<b>6.1.3.5.3</b>	¿Áreas de almacenamiento de productos químicos?	x			1	1
<b>6.1.3.5.4</b>	¿Áreas que utilizan o procesan productos químicos?	x			1	1
<b>6.1.3.5.5</b>	¿Baños?	x			1	1

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>6.1.3.5.6</b>	¿Cuartos de impresoras o fotocopiadoras?	x			1	1
<b>6.1.3.6</b>	¿Existen medidas documentadas para controlar los contaminantes en las siguientes áreas?					
<b>6.1.3.6.1</b>	¿Salas de Servicios Ambientales?		x		0	1
<b>6.1.3.6.2</b>	¿Cocinas?		x		0	1
<b>6.1.3.6.3</b>	¿Áreas de almacenamiento de productos químicos?		x		0	1
<b>6.1.3.6.4</b>	¿Áreas generales de almacenamiento?		x		0	1
<b>6.1.3.6.5</b>	¿Cuartos de impresoras o salas?		x		0	1
<b>6.1.3.7</b>	El edificio cumple con lo siguiente:					
<b>6.1.3.7.1</b>	¿Está prohibido fumar en cualquier forma dentro del edificio y dentro de los 25 pies de todas las entradas, ventanas operables y entrada de ventilación del edificio?	x			1	1
<b>6.1.3.7.2</b>	¿Existe una política de construcción que indique que el edificio es ¿libre de humo?	x			1	1
<b>6.1.3.7.3</b>	¿Existen señales permanentes que indiquen que el edificio es libre de humo en cada entrada?	x			2	2
<b>6.1.3.7.4</b>	¿Existe una política libre de humo para los espacios al aire libre que forman parte del sitio de construcción?			x	0	0
<b>6.1.3.8</b>	¿Se utiliza un sistema de alfombras de entrada para reducir la entrada de partículas y suciedad al edificio?	x			2	2
<b>6.1.3.9</b>	¿Se utiliza un sistema de humidificación con vapor limpio? dentro del edificio?		x		0	2
<b>6.1.3.10</b>	¿Están protegidos los desagües de piso en áreas donde se almacenan los productos químicos?	x			0	2
<b>Gestión de IEQ</b>						
<b>Gestión de la calidad del aire interior</b>						
<b>6.2.1.1</b>	¿Cuenta la administración del edificio con medios documentados para abordar las inquietudes y quejas de los ocupantes del edificio con respecto a la calidad del aire interior (como un formulario de quejas y un registro de incidentes)?	x			4	4
<b>6.2.1.2</b>	¿Ha tenido el edificio una auditoría de IAQ en el último año?	x			0	4

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>6.2.1.3</b>	¿Existen procedimientos y políticas para mantener una buena IAQ que incluyan:					
<b>6.2.1.3.1</b>	¿Operaciones de climatización? (HVAC)	x			2	2
<b>6.2.1.3.2</b>	¿Procedimientos de limpieza?	x			2	2
<b>6.2.1.3.3</b>	¿Mantenimiento preventivo?		x		0	2
<b>6.2.1.3.4</b>	¿Procedimientos para el mantenimiento no programado?		x		0	2
<b>6.2.1.3.5</b>	¿Utiliza productos y materiales de baja emisión que tienen límites de contenido de VOC conformes y bajas emisiones de VOC?	x			2	2
<b>6.2.1.4</b>	¿Existe una política y una lista de verificación de los elementos relacionados con la IAQ que requieren discusión con arquitectos, ingenieros, contratistas y otros profesionales antes de las renovaciones y reparaciones del ciclo?		x		0	4
<b>Manejo Integrado de Plagas (MIP)</b>						
<b>6.2.2.1</b>	¿Existen medidas adecuadas para asegurar que los alimentos o desperdicios de alimentos estén bien contenidos y que no haya aberturas sin protección, para minimizar el acceso de roedores?	x			1	1
<b>6.2.2.2</b>	¿La política de paisajismo o terrenos exteriores del edificio incluye un plan integrado de manejo de plagas?		x		0	2
<b>6.2.2.3</b>	¿Existe un plan de manejo integrado de plagas para el interior del edificio?	x			2	2
<b>6.2.2.4</b>	¿La política y/o el contrato de control de plagas requiere personal autorizado y la utilización de un plan integrado de manejo de plagas para el edificio?		x		0	1
<b>Limpieza y Desinfección</b>						
<b>6.2.3.1</b>	¿El contrato con los contratistas de limpieza establece específicamente que deben usar materiales de limpieza ambientalmente preferibles?		x		0	2
<b>6.2.3.2</b>	¿Existe un protocolo o plan para purgar el aire del edificio para mejorar rápida y regularmente la calidad del aire?			x	0	0

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>6.2.3.3</b>	Si ha ocurrido un evento de mala calidad del aire en el edificio o en la comunidad, ¿pueden llevarse a cabo las siguientes técnicas para mejorar rápidamente la calidad del aire hasta que se resuelva el problema a largo plazo y/o permanentemente?					
<b>6.2.3.3.1</b>	¿Aumentar los cambios de aire (cuando sea factible)?			x	0	0
<b>6.2.3.3.2</b>	¿Descargas de aire después de hora?			x	0	0
<b>Prevención de riesgos</b>						
<b>Amianto</b>						
<b>6.3.1.1</b>	Si hay asbesto, ¿se ha certificado que todo el asbesto ha sido remediado o encapsulado?			x	0	0
<b>6.3.1.2</b>	¿Existe un plan de manejo de asbesto documentado que incluya las precauciones que deben tomarse durante las reparaciones y renovaciones cíclicas?			x	0	0
<b>Radón</b>						
<b>6.3.2.1</b>	¿Está el edificio ubicado fuera de un área de alto riesgo o se ha realizado un estudio de radón que indica niveles por debajo de 4 pCi/L?	x			6	6
<b>Plomo</b>						
<b>6.3.3.1</b>	¿No hay plomo dentro del edificio?		x		0	2
<b>6.3.3.2</b>	¿Si hay plomo en el edificio, tiene un certificado que todo el plomo ha sido encapsulado?		x		0	2
<b>6.3.3.3</b>	¿Existe un plan de gestión de plomo documentado que incluya las precauciones que deben tomarse durante las reparaciones y renovaciones de bicicletas?		x		0	1
<b>6.3.3.4</b>	¿Se han probado y certificado como seguros los niveles de plomo en el agua potable?	x			1	1
<b>Salud, seguridad y gestión de productos químicos y materiales peligrosos</b>						
<b>6.3.4B.1</b>	¿Los productos químicos de limpieza y los materiales peligrosos están almacenados de forma segura, asegurados y etiquetados como HCS?	x			4	4
<b>6.3.4B.2</b>	¿Hay una persona designada responsable del manejo de materiales peligrosos?		x		0	2

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S I</b>	<b>N O</b>	<b>N/ A</b>	<b>Puntos actuales.</b>	<b>Puntos total.</b>
<b>6.3.4B.3</b>	¿Existe un inventario y registros de los materiales/desechos peligrosos, incluida su eliminación?	x			2	2
<b>6.3.4B.4</b>	¿Existe un Comité de Seguridad y Salud que se reúne regularmente y lleva a cabo inspecciones de la propiedad?		x		0	2
<b>6.3.4B.5</b>	¿Se encuentran accesibles cerca de las áreas de almacenamiento de productos químicos las SDS digitales o impresas actualizadas, los kits de limpieza de resbalones y los equipos de seguridad, como las estaciones de lavado de ojos?	x			0	2
<b>6.3.4B.6</b>	¿Existe un plan para la reducción de productos y dispositivos que contienen mercurio y un procedimiento para el reciclaje, la sustitución y/o la eliminación?		x		0	2
<b>Iluminación</b>						
<b>Características de iluminación natural y eléctrica</b>						
<b>6.4.1.1</b>	¿Se han reemplazado todos los balastos magnéticos por balastos electrónicos o con nuevos artefactos de iluminación que incluyen balastos electrónicos o tecnología de estado sólido?	x			0	2
<b>6.4.1.2</b>	¿Existen controles de luz diurna para los sistemas de protección solar internos o externos que reducen el deslumbramiento en las áreas de trabajo y terminales de visualización visual (VDT)?		x		0	2
<b>6.4.1.3</b>	¿Se proporcionan soluciones de iluminación artificial indirecta o una combinación de indirecta/directa para reducir el deslumbramiento?	x			2	2
<b>6.4.1.4</b>	¿Los niveles de iluminación cumplen con los siguientes requisitos de IES según el tipo de edificio?		x		0	3
<b>6.4.1.5</b>	¿Se proporciona control individual de la iluminación de tarea para al menos el 90% de los ocupantes?	x			2	2
<b>6.4.1.6</b>	¿La planta del edificio logra un factor de luz diurna (DF) mínimo de al menos 2 (excluyendo toda la penetración directa de la luz solar)?		x		0	3

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>6.4.1.7</b>	¿El 60 % de las áreas ocupadas regularmente tienen vistas despejadas al exterior o atrios dentro de los 25 pies (7,6 m) desde una ventana?	x			2	2
<b>6.4.1.8</b>	¿Las ventanas orientadas al sur, este y oeste incluyen dispositivos de protección solar pasivos (por ejemplo, persianas manuales o proyecciones permanentes como voladizos)?	x			2	2
<b>6.4.1.9</b>	¿Las ventanas orientadas al sur, este y oeste incluyen un sistema de persianas automático activo (por ejemplo, persianas automáticas o acristalamiento electrocrómico) que se ajusta automáticamente según las condiciones del cielo y los niveles de luz natural?		x		0	2
<b>6.4.1.10</b>	¿Se utilizan fotosensores para mantener niveles de iluminación constantes durante todo el día utilizando tanto la luz del día como la iluminación artificial?		x		0	2
<b>6.4.1.11</b>	¿Están iluminados los caminos exteriores y las áreas de estacionamiento para brindar un acceso seguro desde las áreas de estacionamiento a las entradas del edificio?	x			3	3
<b>6.4.1.12</b>	¿Todas las entradas del edificio utilizadas regularmente por los ocupantes del edificio están iluminadas para proporcionar un acceso seguro al edificio?	x			2	2
<b>Gestión y calidad de la iluminación</b>						
<b>6.4.2.1</b>	En los espacios habitualmente ocupados, ¿las lámparas existentes o de reemplazo incluyen un índice de reproducción cromática (CRI) mínimo de 80?		x		0	2
<b>6.4.2.2</b>	En espacios ocupados regularmente, ¿las lámparas de reemplazo o existentes incluyen una temperatura de color correlacionada (CCT) entre 2700°K y 4500°K y se usa una CCT de manera consistente en todos los espacios ocupados?	x			2	2
<b>6.4.2.3</b>	¿Está la iluminación en capas dentro de los espacios de trabajo dentro del edificio?		x		0	2

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S I</b>	<b>N O</b>	<b>N/ A</b>	<b>Puntos actuales.</b>	<b>Puntos total.</b>
<b>6.4.2.4</b>	¿El sistema de iluminación artificial es capaz de ajustar el índice de reproducción cromática (CRI) para reflejar la hora del día y alinearse con el ritmo circadiano?		x		0	2
<b>6.4.2.5</b>	¿Hay sensores de ocupación y/o relojes para apagar la iluminación interior de los espacios que no están en uso?	x			1	1
<b>6.4.2.6</b>	¿Hay relojes registradores y/o fotosensores para la iluminación exterior?		x		1	1
<b>Comodidad, Salud y Bienestar</b>						
<b>Comodidad térmica</b>						
<b>6.5.1B.1</b>	¿El sistema HVAC y la envolvente del edificio han sido diseñados para cumplir ISO 7730: 2005 e ISO 17772-2017?		x		0	3
<b>6.5.1.2</b>	Son los siguientes monitoreados continuamente:					
<b>6.5.1.2.1</b>	¿Temperatura?		x		0	1
<b>6.5.1.2.2.</b>	¿Humedad?		x		0	1
<b>6.5.1.3</b>	¿Los ocupantes tienen acceso a los dispositivos de control térmico?	x			1	1
<b>Privacidad acústica y comodidad</b>						
<b>6.5.2.1</b>	¿Se han evaluado los límites de ruido?		x		0	1
<b>6.5.2.2</b>	¿Se ha desarrollado un plan acústico para abordar la privacidad acústica y la comodidad?		x		1	1
<b>6.5.2.3</b>	Si hay un sistema de enmascaramiento de sonido, ¿ha sido medido de acuerdo con ASTM E1573-18?		x		0	0
<b>6.5.2.4</b>	¿Hay espacios disponibles para entablar una conversación privada, hacer llamadas telefónicas o completar trabajo enfocado sin distracción de ruido?	x			1	1
<b>6.5.2.5</b>	¿Hay una variedad de espacios de trabajo disponibles que satisfagan las necesidades acústicas de los ocupantes del edificio?		x		0	1
<b>Acceso a Agua Potable</b>						
<b>6.5.3.1</b>	¿Hay acceso conveniente al agua potable?		x		2	2
<b>6.5.3.2</b>	¿Hay estaciones de recarga de botellas de agua disponibles en el edificio?		x		0	2
<b>6.5.3.3</b>	¿Hay un informe de calidad del agua disponible para la fuente principal de agua potable?		x		2	2

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>S I</b>	<b>N O</b>	<b>N/ A</b>	<b>Puntos actuales.</b>	<b>Puntos total.</b>
<b>6.5.3.4</b>	Si el informe de calidad del agua indica la necesidad de mejora, ¿existe una política de remediación?	x			0	2
<b>Salud y bienestar</b>						
<b>6.5.4.1</b>	¿Las áreas de trabajo dentro del edificio incluyen estaciones de trabajo activas?	x			0	2
<b>6.5.4.2</b>	¿Existe lo siguiente para las escaleras?					
<b>6.5.4.2.1</b>	Si el edificio es de varios pisos, ¿el edificio incluye al menos un piso ubicado en el centro, hueco de escalera muy visible que sea completamente accesible para todos los ocupantes del edificio desde cada piso?	x			2	2
<b>6.5.4.2.2</b>	Si el edificio es de varios pisos, ¿hay señales, señalización u otras características de diseño que fomenta el uso de escaleras en lugar de ascensores o escaleras mecánicas?			x	0	0
<b>6.5.4.2.3</b>	¿Se observan las mejores prácticas para la seguridad de las escaleras al incluir un mínimo de dos de los siguientes: • Pasamanos • Materiales • Iluminación • Señales visuales	x			1	1
<b>6.5.4.3</b>	Si un edificio incluye Servicios de Alimentos y/o Vending, se incluye lo siguiente:					
<b>6.5.4.3.1</b>	¿Estándares de alimentos y bebidas saludables?		x		0	1
<b>6.5.4.3.2</b>	Etiquetado nutricional y control de porciones a través del tamaño y forma de envases de alimentos y bebidas, exhibición prominente de alimentos saludables y opciones de bebidas y/o diseño de empaque que apoye el etiquetado de alimentos y bebidas saludables?		x		0	1
<b>6.5.4.3.3</b>	¿Ofrecen descuentos o reembolsos para opciones de alimentos saludables?		x		0	1
<b>6.5.4.3.4</b>	¿Proporcionar acceso a fuentes gratuitas de agua potable?	x			1	1
<b>6.5.4.4</b>	¿El edificio incluye una sala de ejercicios y/o un gimnasio o tiene acceso a un gimnasio fuera del sitio disponible para uso de los ocupantes del edificio?	x			2	2

<b>PREGUNTAS</b>		<b>S</b>	<b>N</b>	<b>N/</b>	<b>Puntos</b>	<b>Puntos</b>
		<b>I</b>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>actuales.</b>	<b>total.</b>
<b>6.5.4.5</b>	El edificio incluye los siguientes espacios para el personal que promueven la salud y el bienestar:					
<b>6.5.4.5.1</b>	¿Áreas de descanso que acomodan espacio para comer?	x			1	1
<b>6.5.4.5.2</b>	¿Política para limpiar regularmente los electrodomésticos dentro de la sala de descanso del personal?		x		0	1
<b>6.5.4.5.3</b>	¿una habitación tranquila que proporciona privacidad individual?		x		0	1
<b>6.5.4.5.4</b>	¿Una sala de lactancia que incluye una estación de lactancia, refrigeradores y fregaderos?		x		0	1
<b>6.5.4.5.5</b>	¿Un salón de usos múltiples que incluye la programación de clases de ejercicios, clases de educación nutricional y otros eventos similares que se enfocan en la salud y el bienestar?		x		0	1
<b>6.5.4.6</b>	En la planta de entrada principal:					
<b>6.5.4.6.1</b>	¿hay un servicio público? como una cafetería, biblioteca, etc. disponibles para el acceso público?		x		0	1
<b>6.5.4.6.2</b>	¿Hay señalización dedicada cerca de la entrada del edificio para el servicio público que se proporciona?		x		0	1
<b>PUNTAJES FINAL</b>					312	1000

En la tabla 5 se puede identificar las preguntas correspondientes a un diagnóstico hotelero según lo determinado por Green Globe, dado que el cuestionario de preguntas del estándar posee varias ramas con el fin de que las edificaciones que puedan certificarse no se limiten solo a hoteles, sino también haya la oportunidad de casas de huéspedes, edificaciones hospitalarias, edificaciones de salud, edificaciones empresariales de oficinas, entre otras.

Los puntajes actuales corresponden a los puntajes alcanzados que posee el Hotel ABC en el diagnóstico realizado para el desarrollo de este proyecto. Mientras que el puntaje total corresponde a los puntajes que podría alcanzar el Hotel ABC si cumpliera con todos los parámetros indicados en la encuesta de diagnóstico.

Adicionalmente, es necesario indicar que no todas las preguntas dadas por Green Globe son de carácter cerrado (SI/NO), existen preguntas flexibles entre las cuales se encuentran las preguntas que no aplican (N/A), y las de carácter abiertos por intervalos ya sean numéricos o porcentuales.

Las preguntas que no aplican son fáciles de identificar, dado a que el puntaje total que puede alcanzar es de 0. Por lo que las preguntas que se encuentren con puntaje actual de cero y puntaje total de cero, son aquellas que no aplican en la encuesta, principalmente son dadas por la ubicación geográfica del hotel, por ejemplo, preguntas de administración de la calefacción no aplicarían porque en Milagro el uso de calefactores no es el adecuado, del mismo modo la planificación de procedimientos para situaciones de emergencia donde el motivo sea un desastre natural que no se de en Milagro como nevadas, tornados, tsunamis, entre otros.

Por otra parte, las preguntas abiertas por intervalos nos brindan un puntaje máximo seguido de una lista de intervalos con puntajes decrecientes, donde las situaciones vayan descendiendo. Un ejemplo de las preguntas corresponde al uso de luces LED, si todas las luce son LED el Hotel ABC obtiene el puntaje máximo, si solo el 90% son LED, el puntaje disminuye, y así sucesivamente hasta alcanzar un puntaje de 0, donde la cantidad de luces LED se encuentran entre el 10% y el 0%.

Según lo indicado por la documentación de la certificadora, el puntaje obtenido para poder ser participe de la certificación Green Globe debe alcanzar el umbral del 35% del puntaje máximo que se podría obtener, siendo este de 1000 puntos. El Hotel ABC alcanzó un total de 312 puntos, equivalente al 31,2%. Por lo que en el tercer capítulo se realizarán propuestas que permitirán que el Hotel ABC puede cumplir con los requisitos para la certificación.

## **Análisis de la Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente es un aspecto de suma importancia al considerar el proceso de certificación, principalmente porque permite identificar las áreas o servicios que no han sido bien percibidas por los huéspedes. En dichas situaciones se suele trabajar directamente con el cliente a través de encuestas que permitan alcanzar los objetivos requeridos.

Para el presente trabajo de integración curricular se aprovechó la existencia de encuestas de satisfacción realizadas por el hotel ABC, el cual nos facilitó el acceso a la respectiva información y con la cual se pudo determinar el área o servicio que obtuvo la calificación más baja entre los ítems de la encuesta.

La encuesta está diseñada con un total de 16 ítems, entre los que se miden calidad de producto y calidad de servicio, dividiendo estos ítems en cinco secciones, las cuales son: a) recepción (REC), b) habitaciones (HAB), c) pisos (PIS), d) alimentación (ALI), y e) hotel en general (HGE).

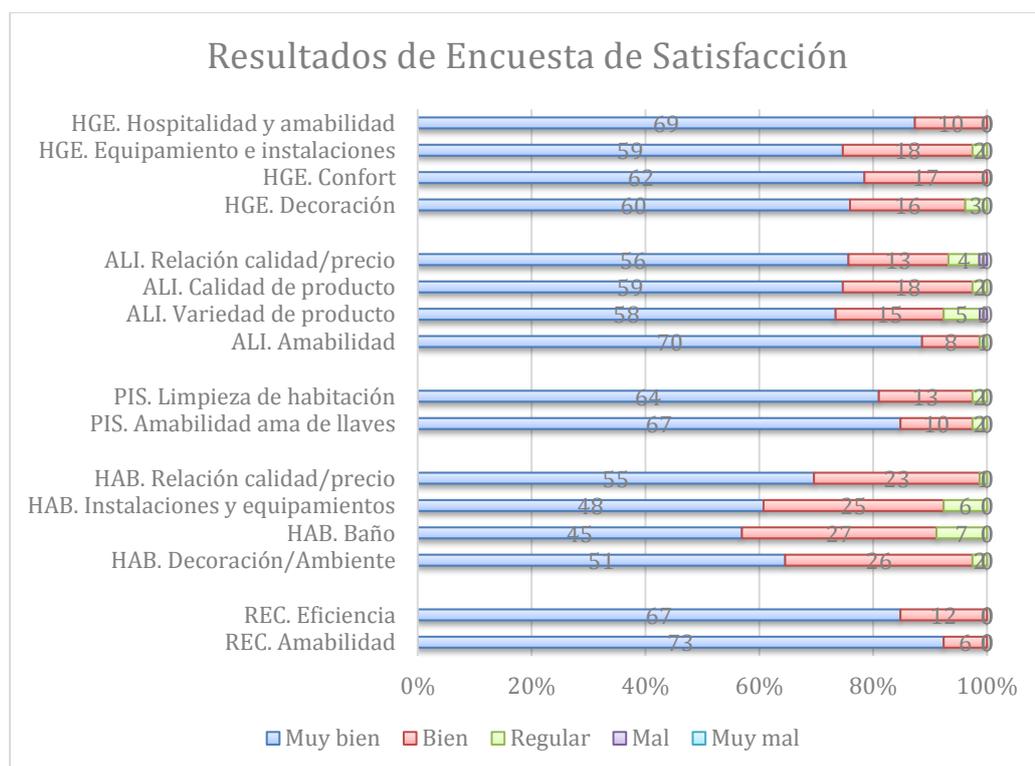
En el apartado de recepción se califica la amabilidad y la eficiencia del personal. En el apartado de habitaciones se califica la decoración o ambiente, el baño, las instalaciones y equipamientos, y la relación calidad/precio. En el apartado de pisos se califica la amabilidad del ama de llaves y la limpieza de la habitación. En el apartado de alimentación se califica la amabilidad del personal, la variedad de productos, la calidad del producto y la relación calidad/precio. Finalmente, en el apartado de hotel en general se califica la decoración, confort, equipamiento e instalaciones, y la hospitalidad y amabilidad.

Para el procedimiento de calificación de la encuesta se utilizó la escala de Likert, siendo sus rangos de calificación muy bien, bien, regular, mal y muy mal. La base de datos para analizar la satisfacción del cliente en base a esta encuesta es de 79 personas, valor adquirido desde el 28 de abril del 2022 hasta el 10 de julio del 2022.

En la Figura 12 se podrá visualizar una gráfica donde se podrá identificar el número de personas que seleccionó cada una de las opciones de la encuesta de satisfacción tipo Likert, además que se abarcará todos los 16 ítems de la encuesta mencionados con anterioridad. Como se mencionó con anterioridad, la encuesta está dividida por cinco secciones del hotel las cuales se encontrarán separadas en la gráfica y se utilizará la abreviatura indicada previamente con el fin de lograr una mejor identificación de los ítems correspondientes a cada área.

**Figura 12**

*Resultados de la encuesta de satisfacción que realiza el hotel a sus clientes.*



*Nota: En la gráfica se encuentran términos abreviados como REC, HAB, PIS, ALI y HGE, los cuales corresponden a las áreas del hotel en que se clasificó la encuesta, REC corresponde a recepción, HAB es de habitaciones, PIS se refiere a los pisos, ALI hace referencia a los alimentos y HGE que trata el hotel en general.*

En base a los datos brindados por el hotel, se pudo identificar que las áreas donde menos se ha logrado alcanzar la satisfacción del cliente se encuentran relacionadas con las habitaciones y baños, principalmente lo relacionado con instalaciones y equipamientos. Del mismo modo, con relación al hotel en general, se pueden encontrar resultados bajos en los ítems de decoración, confort y, equipamientos e instalaciones. Es por ello que las propuestas de mejoramiento del hotel para cumplir con los estándares de una certificación Green Globe estarán enfocados en la parte de infraestructura, equipamientos, y ambientes del hotel.

### **Capítulo 3: Formular Una Propuesta Que Conlleve Al Mejoramiento De La Calidad Hotelera Para Que El Hotel ABC Del Cantón Milagro Obtenga La Certificación Green Globe.**

Analizando las respuestas brindadas por la Gerente del Hotel ABC ubicado en Milagro del cuestionario Green Globe se propone lo siguiente:

Varias propuestas estarán relacionados a implementaciones y cambios en la administración, pero hay además propuestas relacionadas a la infraestructura.

Las propuestas han sido divididas entre las seis áreas de evaluación ambiental de la certificación Green Globe. Para que las propuestas sean identificadas de manera más conveniente, se han identificado con colores diferentes.

Gestión ESG (Siglas En Inglés De Medioambiental, Social Y Gobierno Corporativo)
Sitio
Energía
Agua
Materiales
Calidad Ambiental Interior

<b>Área de intervención:</b>	Gestión ESG
<b>Nombre de la actividad:</b>	Generación de metas y objetivos relacionados a la gestión ambiental del edificio.
<b>Descripción:</b>	
Creación de documento con metas y objetivos específicos para mejorar o mantener el desempeño ambiental de la edificación. Entre las "metas ambientales" se deben encontrar: metas de conservación de: energía, agua, reducción de basura y reciclaje, calendario de controles periódicos de torres de refrigeración, calderas, sistema(s) HVAC aplicable(s) y otros equipos que consumen mucha energía, manejo adecuado de tóxicos o productos peligrosos y entrenamiento y capacitación para empleados.	
<b>Recursos:</b> Persona encargada en redactar las metas y objetivos (\$800).	<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 días
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 6	

<b>Área de intervención:</b>	Gestión ESG
<b>Nombre de la actividad:</b>	Diseño de manuales operativos para la capacitación de personal y nuevos empleados en respecto a conservación de energía.
<b>Descripción:</b>	
<p>Estos manuales deben ser divididos dependiendo de las responsabilidades de cada departamento del hotel en respecto medidas de conservación de energía implementadas en el hotel.</p> <p>En base a los manuales operativos, se debería crear luego un programa formal de educación y capacitación para que sean completados por todos los miembros del personal.</p>	
<b>Recursos:</b> Persona encargada en redactar los manuales operativos divididos para cada departamento del hotel (\$800).	<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 días
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 6	

<b>Área de intervención:</b>	Gestión ESG
<b>Nombre de la actividad:</b>	Diseño de plan de mantenimiento regular de equipos varios del hotel
<b>Descripción:</b>	
<p>Diseño de programas de mantenimiento preventivo mensuales de: sistemas del edificio que tengan en cuenta la vida útil de estos, torres de enfriamiento para buscar la existencia de moho y/o suciedad, apliques de luz.</p>	
<b>Recursos:</b> Persona encargada en redactar los programas de mantenimiento preventivo mensuales (\$800).	<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 días
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 7.	

<b>Área de intervención:</b>	Gestión ESG
<b>Nombre de la actividad:</b>	Análisis de riesgos asociados con el cambio climático, actual y futuro.
<b>Descripción:</b>	
<p>‘Disaster Resilience Scorecard’ es un puntaje creado por la Oficina de Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR por sus siglas en inglés). Se debe utilizar esta escala de medición para evaluar cada riesgo y peligro posible, entre estos se encuentran: eventos sísmicos, inundaciones, terrorismo, etc.</p>	
<b>Recursos:</b> Persona encargada en evaluar los riesgos en el hotel (\$800).	<b>Tiempo de ejecución:</b> 7 días
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 7.	

<b>Área de intervención:</b>	Sitio
<b>Nombre de la actividad:</b>	Aumento de plantas de especies autóctonas
<b>Descripción:</b>	
<p>Compra de plantas de especies autóctonas para la decoración del establecimiento.</p>	
<b>Recursos:</b> Jardinero que pueda incorporar plantas de especies autóctonas. (\$500)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 días
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 5.	

<b>Área de intervención:</b>	Sitio
<b>Nombre de la actividad:</b>	Construcción de área de vestidores para personas que se movilizan en bicicleta
<b>Descripción:</b>  La construcción de unos vestidores con ducha en el 1er piso del hotel, incentivaría a los trabajadores a movilizarse de esta manera en vez de usar bus o carro propio.	
<b>Recursos:</b> Materiales de construcción y 2 personas de construcción (\$1500)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 2 meses
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 6.	

<b>Área de intervención:</b>	Energía
<b>Nombre de la actividad:</b>	Incremento de iluminación LED en áreas comunes y de esparcimiento
<b>Descripción:</b>  Se incrementará el porcentaje de iluminación LED de las áreas comunes y de esparcimiento que actualmente se encuentra entre el 30% y el 39% al 50%.	
<b>Recursos:</b> Técnico para la instalación de iluminaria (\$1500)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 3 semanas
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 3 puntos alcanzados en la actualidad a 5 sobre 10.	

<b>Área de intervención:</b>	Energía
<b>Nombre de la actividad:</b>	Incremento de iluminación LED en habitaciones del hotel
<b>Descripción:</b>  Se incrementará el porcentaje de iluminación LED en las habitaciones que actualmente se encuentra entre el 20% y el 29% al 85%.	
<b>Recursos:</b> Técnico para la instalación de iluminaria (\$2000)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 2 semanas
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 2 puntos alcanzados en la actualidad a 8 sobre 10.	

<b>Área de intervención:</b>	Energía
<b>Nombre de la actividad:</b>	Implementación de una fuente de energía renovable en el hotel
<b>Descripción:</b>  Instalación de paneles solares en el techo.	
<b>Recursos:</b> Paneles solares y técnico encargado de la instalación (\$2500)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 1 mes
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 14.	

<b>Área de intervención:</b>	Agua
<b>Nombre de la actividad:</b>	Instalación de estación de recarga de botellas de agua
<b>Descripción:</b>  Se comprará una estación de llenado de botellas Elkay para que sea instalado en el lobby del hotel.	
<b>Recursos:</b> Técnico para la instalación de la maquinaria y estación de llenado de botellas Elkay (\$2500)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 2 semanas
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 2 sobre 2.	

<b>Área de intervención:</b>	Agua
<b>Nombre de la actividad:</b>	Diseño de política de buen uso y conservación del agua en el hotel.
<b>Descripción:</b>	
Se debe diseñar una política de conservación del agua que debe expresar los compromisos de reducción del uso de agua, los objetivos y las estrategias que se seguirán para alcanzar esto. En la política también se debe expresar que toda el agua usada en el edificio está siendo monitoreada y medida.	
<b>Recursos:</b> Persona encargada en diseñar la política de buen uso del agua en el hotel (\$800)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 días
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 24.	

<b>Área de intervención:</b>	Materiales
<b>Nombre de la actividad:</b>	Instalación de estación de reciclaje
<b>Descripción:</b>	
Instalación de estación de reciclaje en la terraza y en el pasillo del 2 piso. Estas estaciones son de papel y cartón, vidrio, productos metálicos, plástico.	
<b>Recursos:</b> 2 estaciones de reciclaje (\$250 aprox. c/u)	<b>Tiempo de ejecución:</b> 1 semana
<b>Puntos obtenidos:</b> Se incrementaría la puntuación de 0 puntos alcanzados en la actualidad a 8.	

A continuación, se presenta una tabla con el cronograma planeado a presentar al Hotel ABC. Se propone hacerla luego del mes de enero pues se contaría con los recursos generados en el hotel por las festividades de Fin de Año.

**Figura 13**

*Cronograma de implementación de propuestas en el Hotel ABC.*

ACTIVIDADES	Febrero				Marzo				Abril			
	Sem 1	Sem 2	Sem3	Sem 4	Sem1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Generación de metas relacionados a la gestión ambiental												
Manuales operativos para la capacitación respecto a conservación de energía												
Plan de mantenimiento de equipos varios												
Análisis de riesgos asociados con el cambio climático												
Plantas de especies autóctonas												
Construcción de área de vestidores												
Iluminación LED en áreas comunes												
Iluminación LED en habitaciones												
Fuente de energía renovable												
Estación de recarga de agua												
Política de buen uso de agua												
Estaciones de reciclaje												

## **Conclusión**

Como se ha mencionado con anterioridad, el servicio de alojamiento tiene un rango de importancia en relación con el producto turístico, dado que para que personas de lugares lejanos al atractivo puedan desplazarse al destino necesitan sentirse motivados a tener diferentes comodidades que le brinden la satisfacción de la expectativa deseada. Por aquel motivo, se hace referencia a los sistemas turísticos tanto de Boullón (2006) como de Ricaurte (2009), donde se establece la importancia de la existencia de los servicios turísticos y lo fundamental que es que todos funcionen en base a una misma sincronía, para que, de este modo, el producto turístico cumpla con todas las necesidades del turista y logre ser de calidad para el mismo.

Con la certificación se logrará marcar una diferencia al enfoque turístico dentro de Milagro, permitiendo una mejor oferta de calidad y experiencias para el turista que visita el cantón y se hospeden en el Hotel ABC, cumpliendo de este modo con el desarrollo del sistema turístico, teorías de calidad y de desarrollo sostenible. Entre los beneficios que obtendría el Hotel ABC al encontrarse certificado con Green Globe se presentan una mayor rentabilidad, la mejora de la imagen de marca, reputación y la participación con la comunidad, además se le garantizaría una diferenciación con otros hoteles, lo que ampliará sus oportunidades de marketing.

El Hotel ABC en su tiempo de operación ha logrado completar el tema de buenas prácticas con un grupo de variables del cuestionario de diagnóstico, principalmente en la reducción del manejo de materiales perjudiciales para el medio ambiente y la salud de las personas, además, de variables pertenecientes a la calidad ambiental interior. Sin embargo, todavía tiene que perfeccionar áreas de control del agua, uso de energías sostenibles, reorganizar algunos procedimientos de auditorías con relación a la gerencia del edificio, procedimientos de resiliencia y emergencia.

Así mismo, se ha ido perfeccionando las diferentes áreas con la finalidad de brindar una mayor satisfacción y calidad al huésped. Se determinó que la eficiencia y la amabilidad de la recepción, en conjunto con la limpieza a la habitación y la amabilidad de las amas de llaves, son los aspectos que más han logrado cumplir con la perspectiva del huésped, siendo los literales de la encuesta de satisfacción que mejor puntaje han alcanzado. Por otra parte, los lugares con menor calificación por los clientes son los equipamientos e instalaciones y de decoración y ambientación, tanto del hotel como de las habitaciones, por lo que el hotel deberá enfocarse trabajar

principalmente en estas áreas, implementando nuevas instalaciones y equipamientos que permitan lograr la satisfacción de los clientes.

Para que el hotel logre su certificación debería invertir recursos equivalentes a \$15000 en un tiempo estimado de tres meses en la implementación de 12 actividades propuestas que permitirán que el hotel mejore su calificación de un 31,2% a 41%, superando el puntaje mínimo solicitado correspondiente al 35%, con el fin de que, en caso se presente algún inconveniente con alguna de las propuestas, pueda seguir teniendo opciones para conseguir la certificación.

## **Recomendaciones**

De este trabajo se pone en manifiesto las siguientes recomendaciones.

- A los hoteles del Ecuador, se puede compartir que, aunque este estudio se ha enfocado al Hotel ABC en el cantón Milagro, las propuestas y la información brindada puede servir de base para la mejoría de ciertas operaciones propias.
- Al hotel ABC en el cantón Milagro, se recomienda poner estas propuestas en marcha para luego contactarse con un representante de la certificación Green Globe para proceder con el proceso de obtener el certificado. Como se puede observar, se requiere una inversión, pero esta tendría beneficios previamente mencionados en el trabajo.
- Certificaciones de buenas prácticas, como la presentada en este trabajo, no solo posicionaría al hotel como un referente en este campo, sino también abre la posibilidad de ampliar el segmento de turistas que ingresen al país, así como reconocimiento a nivel del continente. Cada vez más, el mercado brinda importancia a temas del medio ambiente, por eso es importante evolucionar con ellos para no quedarse atrás.

## Referencias

- Boullón, R. (4a Ed.). (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas, S. A.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. & Wanhill, S. (1993). *Tourism Principles and Practice*, Pitman Publishing, Great Britain
- Dulanto, M. (2018). Promoción turística y demanda turística del Museo Municipal de Chancay, periodo 2017. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2373/DULANTO%20MORALES%20MIGUEL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil, G. (2019). *Buenas prácticas responsables en el sector hotelero y su efecto en la calidad turística. Estudio de caso de los Hoteles Sandrita, San Vicente y Volcano del cantón Isabela* (Bachelor's tesis). Quito, Universidad Central del Ecuador.
- Gómez, I. (2020). *Desarrollo sostenible*. Editorial Elearning S.L. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZSPvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=desarrollo+sostenible&ots=uekkdjZdDq&sig=95drtRt3CvIODp7J6vneDRx6Zco&redir\\_esc=y#v=onepage&q=desarrollo%20sostenible&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZSPvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=desarrollo+sostenible&ots=uekkdjZdDq&sig=95drtRt3CvIODp7J6vneDRx6Zco&redir_esc=y#v=onepage&q=desarrollo%20sostenible&f=false)
- Green Building Initiative. (2021). Green Building Initiative: Green Globes Certification. Green Globes Certification. Recuperado 22 de junio de 2022, de <https://thegbi.org/green-globes-certification/>
- Green Globe. (2021). Green Globe Certification. Green Globe. Recuperado 21 de junio de 2022, de <https://www.greenglobe.com/green-globe-certification>
- Izquierdo, R., Lazo, C., & Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 328-334.

- Izurieta, L. (2020). *Análisis de la planta turística, oferta, ocio y recreación del cantón Latacunga* (Bachelor's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6829/1/PC-000950.pdf>
- Larrouyet, C. (2015). *Desarrollo sustentable. Origen, evolución y su implementación para el cuidado del planeta*. (Trabajo final integrador). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Recuperado de <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/154>
- Millar, M. (2012, 29 enero). Five Important Benefits of Green Certification. Hotel Executive Your View From The Top. Recuperado 22 de junio de 2022, de [https://www.hotelexecutive.com/business\\_review/2857/five-important-benefits-of-green-certification](https://www.hotelexecutive.com/business_review/2857/five-important-benefits-of-green-certification)
- Ministerio de Turismo. (2021). Glosario de términos turísticos. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/GLOSARIO-TURISMO-2020.pdf>
- Moen, R. (2009, September). Foundation and History of the PDSA Cycle. In Asian network for quality conference. Tokyo. Recuperado de [https://www.deming.org/sites/default/files/pdf/2015/PDSA\\_History\\_Ron\\_Moen.Pdf](https://www.deming.org/sites/default/files/pdf/2015/PDSA_History_Ron_Moen.Pdf).
- Molina, S. (2000). *Conceptualización del turismo: teoría general de sistemas (TGS)*. México: Limusa.
- Plúas, L., & Cevallos, D. M. (2019). La Gestión de políticas públicas en la planificación del turismo y su desarrollo; en Milagro. *Revista Mapa*, 3(17).
- OMT. (2022). Glosario de términos de turismo. Recuperado de [https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Turista%20\(o%20visitante%20que%20pernocta,2.13\)](https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Turista%20(o%20visitante%20que%20pernocta,2.13)).
- Panosso, A. (2012). *Teoría del turismo: conceptos, modelos y sistemas*. México:Trillas. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp->

<content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>

Ricaurte, C. (2009). Manual para el diagnóstico turístico local. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/8300/4/Manual%20de%20diagn%C3%B3stico%20tur%C3%ADstico%20local.pdf>

Sancho, A. (2019). Introducción al turismo. Recuperado de <http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/299/1/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT%20%281%29.pdf>

Santiago, D. (2019). Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad local. Recuperado de [https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/16759/tdmse\\_20190307.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/16759/tdmse_20190307.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Servicio de Rentas Internas. (9 de mayo de 2022). Visualizador de Información Turística del Ecuador. Recuperado el 6 de junio de 2022 de <https://docs.google.com/document/d/1vhSA7yCmnWHIObrzKmsIrufulxiizEv-mnbIZZewf8/edit>

The W. Edwards Deming Institute. (s. f.). PDSA Cycle. Recuperado 23 de junio de 2022, de <https://deming.org/explore/pdsa/>

Torres, K., Ruiz, T., Solís L. y Martínez F. (2013). Una mirada hacia los modelos de gestión de calidad. *INVESTIGIUM IRE: Ciencias Sociales y Humanas* 4 (1). Recuperado de <https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/55/54>

Tourisme Express. (2019, 23 mayo). Club Med remains committed to its sustainable development goals for the Village Québec Charlevoix. *Tourisme d’Affaires Québec*. Recuperado 27 de junio de 2022, de [https://www.congres.com/news/club-med-remains-committed-to-its-sustainable-development-goals-for-the-village-quebec-charlevoix\\_2263](https://www.congres.com/news/club-med-remains-committed-to-its-sustainable-development-goals-for-the-village-quebec-charlevoix_2263)

UNEP, & UNWTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable. A guide for Policy Makers*. Paris; Madrid: United Nations Environment Programme; World Tourism Organization.

V. (2021, 2 diciembre). Hotel del Parque, un sitio exclusivo para disfrutar de la naturaleza y el lujo. *Forbes Ecuador*. Recuperado 17 de junio de 2022, de <https://www.forbes.com.ec/innovacion/hotel-parque-sitio-exclusivo-disfrutar-naturaleza-lujo-n10433#:~:text=Hotel%20del%20Parque%20en%20el,cinco%20mejores%20hoteles%20de%20Sudam%C3%A9rica>

Vidrio, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125).



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **Santos Barrezueta, Viviana María** con C.C: # **0925470247** y **Urgilés Solórzano, Daniel Tomás** con C.C: # **0925564718** autor/a/es del trabajo de titulación: **Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el cantón Milagro** previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2022**

---

**Santos Barrazueta, Viviana María**

**C.C.: 0925470247**

---

**Urgilés Solórzano, Daniel Tomás**

**C.C.: 0925564718**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	<b>Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el cantón Milagro</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	Santos Barraqueta, Viviana María Urgilés Solórzano Daniel Tomás		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcda. Gutiérrez Northía, Aline Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Turismo		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciado/a en Turismo		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de septiembre de 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>82</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Sostenibilidad, Responsabilidad social corporativa, Recursos naturales.		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Buenas prácticas turísticas, calidad, turismo sostenible, gestión hotelera, certificación hotelera, gestión ambiental.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>	<p>El presente trabajo propone la certificación Green Globe del Hotel ABC con la finalidad de impartir un servicio turístico de alojamiento que se encuentre ligado o enfocado al tipo de turismo que se oferta en Milagro. Para ello se identificó el principal tipo de turismo ofertado en el cantón, y se analizó el mercado hotelero existente en el lugar, todos enfocándose a un mercado corporativo y no a un mercado de recreación. Obtener la certificación le traerá beneficios al hotel con relación a reconocimiento mundial por la certificación, menos consumo energético, mayor rentabilidad, una mejor imagen para sus huéspedes con relación a las buenas prácticas de operación, entre otras. Para lograr todos los objetivos necesarios se realizaron trabajos de campo para realizar el diagnóstico del hotel, y varias entrevistas con la gerente, para poder verificar el diagnóstico administrativo. Utilizando la metodología de la certificación Green Globe que permite evaluar las áreas de gestión ambiental, social y de gobernanza, sitio, energía, agua, materiales, y calidad ambiental interior, donde se determinó que el hotel no cumplía con el puntaje requerido, por lo que se brinda una lista de 12 propuestas que le permitirán subir de 31,2% hasta un 41%, lo que le permitirá superar el mínimo requerido para certificarse de 35%.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 968532081 <b>Teléfono:</b> +593 993027226	<b>E-mail:</b> vivianasantosb@hotmail.com <b>E-mail:</b> daniel.urgiles@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b> Knezevich Pilay Teresa Susana <b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049 <b>E-mail:</b> teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			