

# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

“PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA OPERADORA EXPEDISA, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN TOURCERT”

### PROYECTO INTEGRADOR

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADO/A EN TURISMO**

#### PRESENTADO POR:

Pacheco Ruiz Karen Viviana

Valencia Jiménez Carola Jodie

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO: 2018

# DEDICATORIA

El presente proyecto sin duda alguna va dedicado a mi familia, quienes son el pilar fundamental en mi vida. Mis padres son el mayor motor que poseo, cada paso que doy siempre es pensando en los valores, educación y el infinito amor que se refleja día a día en el hogar. Mis hermanos mi mayor ejemplo de superación en la vida, son los hombres que han velado por mis intereses y la seguridad que poseo es por parte de ellos, han hecho de mí la mujer fuerte y perseverante que soy. Mis adorables sobrinas han sido mi motivación para no bajar los brazos ante cualquier adversidad, ellas con sus sonrisas recargaron mis energías y me ayudaron a continuar.

Finalmente, dedico este proyecto a mis dos ángeles que en el camino tuvieron que abandonarme, pero que siempre ocuparán un lugar importante en mi corazón, mis abuelitas, quienes fueron mujeres que me inspiraron a continuar con mi carrera y cada situación que se ha presentado.

**Carola Valencia Jiménez**

El presente proyecto se lo dedico a Dios por permitirme llegar tan lejos, por brindarme una familia que me apoya y que ha sido mi soporte en todas mis decisiones. Mis padres que son mi guía y mi mayor aspiración ya que, con su ejemplo y amor, me han pulido para poder llegar a ser una mejor persona; mis hermanos que son lo más valioso que tengo y han hecho que nunca me rinda y que sea perseverante. También se lo dedico a mi sobrina que ha sido una de mis mayores motivaciones para que no pierda la cabeza. Por último y no menos importante, se lo dedico a mis amigos porque en ellos he encontrado seguridad, cariño, consejos y muchos buenos momentos.

**Karen Pacheco Ruiz.**

# AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme cosechar éxitos y guiar mis pasos por el mejor camino.

A mi maravillosa familia que son su amor y paciencia han formado en mí la  
persona que soy ahora.

A mi compañera de proyecto, mejor amiga y hermana de la vida, Karen Pacheco, por su compromiso y dedicación en este trabajo. En el año 2013 empezamos esta aventura juntas y solo me queda decir “¡gracias totales!”  
porque eres la mejor por siempre.

A mis Divinas y Juliette Miranda por su apoyo incondicional durante toda mi  
carrera, sin ustedes este camino hubiera sido aburrido.

A mi increíble tutora, Lady Soto, quien aún en la distancia nunca nos abandonó  
y dedicó todo su esfuerzo y motivación para guiarnos en este camino sacando  
lo mejor de nosotras.

A la empresa EXPEDISA por abrirnos sus puertas para la continuación de este  
proyecto y por su disposición al impulso de este.

**Carola Valencia Jiménez**

# TRIBUNAL DE EVALUACIÓN



---

Msc. Lady Soto  
PROFESOR TUTOR

# DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Karen Pacheco y Carola Valencia damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

---

KAREN PACHECO

---

CAROLA VALENCIA

# RESUMEN

El presente proyecto consiste en contribuir en la mejora de los procesos tanto ambientales, como de responsabilidad social empresarial de la empresa Expedisa dado a que desea obtener la certificación Tourcert, la cual le permitirá a la empresa lograr posicionarse en el mercado europeo, atraer a potenciales clientes y desarrollar mejoras dentro de sus procesos internos.

Cabe mencionar que la empresa Expedisa cuenta con una precertificación llamada Tourcert Check cuya duración es de tres años máximo y le brinda un reconocimiento en sostenibilidad turística. En el año 2017 con la colaboración de Kely Villamar y Ninfa Mendieta la operadora empezó a buscar la certificación Tourcert, por lo que ellas diseñaron un sistema de gestión de calidad basado en los criterios de la certificadora para lo cual realizaron un diagnóstico sobre la situación de la empresa, establecieron un plan de mejora baso en las normas ISO 9001 y midieron la relación costo-beneficio de por medio de un estudio financiero. (Mendieta & Villamar, 2017); gracias a su contribución, en este documento se detalla los procesos en los cuales la empresa le falta desarrollar para poder obtener la certificación.

En el primer capítulo consiste en la introducción, la definición del problema el cual detalla el principal motivo del presente proyecto, también se define los objetivos generales y específicos y la justificación; además del marco teórico basado en términos como Gestión de calidad, Tourcert y responsabilidad social empresarial que contribuye a darle un mejor contexto al contenido.

En el segundo capítulo se realiza la metodología que es básicamente un diagnóstico de las herramientas que se implementaron tales como entrevistas, eco mapeo y plan de mejoras; además, describe las funciones de cada herramienta.

Para el capítulo 3, se determina los resultados de la metodología, realizando un análisis general de la situación de la empresa; también se define la propuesta que se plantea que contribuye como base para que la empresa pueda realizar

mejoras. Además, se detalla el análisis financiero que se determinó para poder llevar a cabo las propuestas.

Por último, se describe las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

**Palabras Clave:** Tourcert, Responsabilidad social empresarial, Gestión de Calidad.

## ABSTRACT

The present project consists in contributing to the improvement of both environmental and corporate social responsibility processes of the company Expedisa given that it wishes to obtain the Tourcert certification, which will allow the company to achieve positioning in the European market, attracting potential clients and develop improvements within their internal processes.

It is worth mentioning that the company Expedisa has a pre-certification called Tourcert Check, which lasts three years and gives it recognition in tourism sustainability. In 2017, with the collaboration of Kely Villamar and Ninfa Mendieta, the operator started looking for the Tourcert certification, so they designed a quality management system based on the certification criteria, for which they made a diagnosis about the situation of the company, established an improvement plan based on ISO 9001 standards and measured the cost-benefit ratio of a financial study. (Mendieta & Villamar, 2017); Thanks to his contribution, this document details the processes in which the company needs to develop in order to obtain certification.

In the first chapter consists of the introduction, the definition of the problem which details the main reason for the present project, it also defines the general and specific objectives and the justification; In addition to the theoretical framework based on terms such as Quality Management, Tourcert and corporate social responsibility that helps to give a better context to the content.

In the second chapter the methodology is carried out, which is basically a diagnosis of the tools that were implemented such as interviews, eco mapping and improvement plan; In addition, it describes the functions of each tool.

For chapter 3, the results of the methodology are determined, making a general analysis of the company's situation; The proposal is also defined, which is proposed as a basis for the company to make improvements. In addition, the financial analysis that was determined to carry out the proposals is detailed. Finally, the conclusions and recommendations of the project are described.

**Keywords:** Tourcert, Corporate Social Responsibility, Quality Management.

# Contenido

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
TRIBUNAL DE EVALUACIÓN .....	IV
DECLARACIÓN EXPRESA .....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT .....	VII
Índice de tabla .....	X
Índice de ilustraciones .....	X
Índice de anexos.....	X
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>12</b>
1.1 INTRODUCCIÓN.....	12
1.2 Definición del Problema.....	13
1.3 Objetivos .....	14
1.3.1 Objetivo General .....	14
1.3.2 Objetivos Específicos .....	14
1.4 Justificación.....	14
1.5 Marco Teórico.....	15
1.5.1 Gestión de Calidad .....	15
1.5.2 TourCert .....	15
1.5.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	16
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>16</b>
2. Metodología .....	16
2.1 Objeto de Estudio .....	16
2.2 Técnicas de recolección de datos.....	16
2.3 Diagnóstico.....	17
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>28</b>
3. Resultados .....	28
3.1 PROPUESTA .....	29
3.2 Análisis de Costos .....	32
3.3 Estimación de costos.....	32

3.3.1	Departamento de RSE y sostenibilidad .....	32
3.3.2	Inversión .....	33
3.3.3	Flujo de caja.....	34
3.4	Análisis interno y externo.....	35
3.4.1	Pestle.....	35
3.4.2	Fodo - Fada .....	36
3.5	Conclusiones.....	37
3.6	Recomendaciones.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....		39
ANEXOS.....		40

## Índice de tabla

Tabla 1:	Codificación de entrevista a Victor Chiluita.....	18
Tabla 2:	Codificación de entrevista a colaborador.....	19
Tabla 3:	Aspectos positivos y negativos del eco mapeo .....	23
Tabla 4:	Plan de acción inmediata .....	32
Tabla 5	Costos variables .....	32
Tabla 6	Servicios prestados.....	33
Tabla 7	Inversión para el departamento.....	34
Tabla 8	Flujo de caja.....	35
Tabla 6:	Análisis Pestle.....	35
Tabla 7:	Análisis FODO-FADA.....	37

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1:	Autoevaluación online .....	17
Ilustración 2:	Plano de Expedisa - Autoría propia.....	21
Ilustración 3	Exposición del proyecto al Sr. Chiluita .....	58
Ilustración 4	Karen Pacheco, exposición del proyecto en EXPEDISA .....	59

## Índice de anexos

Anexo A (Autoevaluación Expedisa) .....	46
Anexo B (Modelo de entrevista).....	47

Anexo C (Plan de mejoras).....	52
Anexo D (Costo de equipo de cómputo).....	53
Anexo E (Costo de muebles y enseres) .....	53
Anexo F (Costo de equipos de oficina).....	53
Anexo G (Costo de servicios básicos) .....	53
Anexo H (Perfil del director).....	54
Anexo I (Política empresarial EXPEDISA) .....	55
Anexo J (Acta de compromiso ESNNA) .....	56
Anexo K (Listado de proveedores EXPEDISA) .....	57

# CAPÍTULO 1

## 1.1 INTRODUCCIÓN

La globalización ha permitido que hoy en día vivamos en un mundo con fácil acceso a estar conectados y actualizados a las nuevas tendencias que surgen para distintos ámbitos, es por ello que la tecnología es una herramienta muy provechosa para todo tipo de empresas que desean mantenerse en ventaja frente a la competencia; estas tendencias contribuyen a mejorar los productos o servicios en base a las necesidades de los clientes razón por la cual, ha creado una mayor competitividad en el ámbito empresarial.

A su vez, la seguridad y calidad de los productos o servicios, debe estar bien sustentada más allá de comunicarlo; es por ello por lo que las certificadoras buscan garantizar a sus consumidores que esta herramienta será una ventaja con bases sólidas y permanentes. Hoy en día, las personas son más exigentes, los clientes buscan nuevas experiencias, retando a las empresas a estar más pendientes de las exigencias de sus consumidores; muchas empresas pierden el enfoque en este punto clave.

En el mercado existen diferentes tipos de certificadoras que motivan a las empresas a mejorar sus prácticas de sostenibilidad, como la ISO 14001 que tiene prácticas estandarizadas internacionalmente en empresas y las ISO 9001 proporciona estándares de gestión de calidad; mientras que Tourcert es una certificadora que tiene la tarea de promover la responsabilidad empresarial económica, ambiental y social en el turismo, la cual fue fundada en el año 2009. A partir del año 2015, pasó a ser reconocida internacionalmente en el campo de la sostenibilidad e innovación en el turismo, convirtiéndose en una empresa sin fines de lucro; lo cual generó interés en la industria turística para obtener dicha certificación puesto que las nuevas tendencias provocaron que el turista sea más exigente respecto a las prácticas eco amigables que realizan las empresas, siendo este incluso una de las mayores razones en la elección de la compra de sus productos.

En el año 2015, Ecuador decidió mejorar la calidad en las empresas turísticas por lo que convocó a diferentes empresas para que asistan a capacitaciones sobre cómo obtener el certificado de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, Tourcert. El 50% de esas empresas ya tenían la Q de calidad que ofrecía el Mintur, mientras que el otro 50% no poseía ningún tipo de certificación.

Según Hugo Paredes, en el 2016, el Mintur notificó que 62 empresas de diferentes ciudades como Manta, Cuenca, Quito y Guayaquil lograron obtener la precertificación internacional Tourcert Check. Pero fue en el año 2017 que el Ministerio y la ciudad de Cuenca se proponen para el 03 de noviembre del mismo año lograr certificar a Cuenca como destino internacional por medio de Tourcert, pero aún no existen datos sobre si se logró o no la certificación, (Paredes, 2016).

La empresa Expedisa fue creada en el año 2000 como operadora de turismo y negocio familiar, con el objetivo de aumentar el turismo en Ecuador. En el año 2010, Expedisa decidió dedicarse al turismo emisor con turistas de Alemania, Suecia, Suiza y España haciendo de Europa su mercado objetivo. Luego en el año 2014, la operadora recibe apoyo de la IATA para poder emitir boletos aéreos y así podría ir poco a poco expandiendo sus servicios y satisfacer mejor a sus clientes. En el año 2017, la operadora logra tener el certificado Tourcert Check, debido a que, el Ministerio de Turismo comenzó a capacitar a negocios turísticos para que puedan tener este certificado de calidad.

## **1.2 Definición del Problema**

La empresa Expedisa siente la necesidad de mejorar la calidad de sus productos basado en parámetros de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, dos términos que para ellos es de suma importancia que se desarrolle. Al momento, la empresa cuenta con una precertificación llamada Tourcert Check el cual sólo es un primer paso para lograr alcanzar la certificación en su totalidad; si bien es cierto, ha realizado auditorías y pequeñas mejoras, pero ellos necesitan continuar y cumplir el resto de los lineamientos que la certificadora solicita que se cumplan.

En caso de que la empresa no logre cumplir con los requisitos que solicita Tourcert, ésta se verá en una situación delicada, debido a que, hasta el presente año tiene la posibilidad

de obtener la certificación Tourcert, pues la certificadora le ha dado el tiempo suficiente para que pueda dar comienzo al cumplimiento de los requerimientos que esta solicita para llegar a su meta desea.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de mejora de calidad para el logro de la certificación Tourcert basado en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial (RSE) para la operadora EXPEDISA.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Definir los procesos actuales que utiliza la empresa en base a los criterios que solicita la certificadora Tourcert.
- Desarrollar un plan de mejora sobre la responsabilidad social empresarial que debería de tener la empresa para conseguir la certificación de TourCert.
- Evaluar un presupuesto sobre la inversión que debe realizar la empresa para cumplir con los requerimientos que plantea la certificadora.

### **1.4 Justificación**

El presente proyecto busca poder contribuir en la mejora de los procesos de calidad del tour operador, con el fin de empezar a desarrollar herramientas que le permitan conseguir a futuro la certificación Tourcert. Por medio de las herramientas que se desarrollaron, Expedisa deberá de mejorar sus servicios y encaminar su empresa hacia un desarrollo sostenible y con responsabilidad social empresarial, pero primero tendrá que determinar las falencias que pueda tener la empresa y en base a eso, buscar posibles soluciones que se ajusten a sus posibilidades.

Una certificación garantiza un servicio de calidad, responsabilidad, buena imagen, mejor posicionamiento y una ventaja competitiva por lo que Expedisa desea ser parte de Tourcert dado a que su enfoque es el mercado europeo, por ende, podrá estar al nivel de la competencia. Con la ayuda de la auditoría interna con la que ya cuenta la empresa, se implementó herramientas necesarias sobre gestión de calidad que permitirá a la empresa poder ejecutar dicha certificación.

Es por ello que la empresa Expedisa quiere romper esquemas y mejorar sus servicios brindando la mayor satisfacción a sus clientes. Actualmente, las empresas optan por

crear valor económico, social y medio ambiental, viendo a la sostenibilidad como una gran oportunidad de negocio permitiendo que las empresas sean más eficientes, rentables, mantengan su estatus y contribuya al progreso de la sociedad, es por ello que Expedisa se ve en la necesidad de mejorar su calidad interna basado en parámetros que Tourcert maneja.

## **1.5 Marco Teórico**

Para poder integrar el tema con teorías investigativas relacionadas al proyecto, es esencial tratar conceptos como gestión de calidad, Tourcert y responsabilidad social empresarial para que la comprensión de este pueda darle mejor contexto junto con el resto de contenido que presentará más adelante.

### **1.5.1 Gestión de Calidad**

La gestión de calidad en turismo es un concepto que al pasar de los años ha ido evolucionando dado a que las expectativas del consumidor sobre los servicios se han vuelto más exigentes y críticos para obtener una mejor experiencia desde que sale de su lugar de residencia habitual hasta que vuelve; la percepción del cliente en cuanto a un servicio de calidad hace que para ellos esto sea más confiable, pues existe una gran interacción entre el cliente y los colaboradores en turismo, haciendo de esto un gran reto a la industria turística porque es importante superar las expectativas del turista con el servicio durante el ciclo de estadía. Según Klaus Weiermair “el concepto de calidad en turismo es un concepto de interrelación y holístico, ya que incluye todas las actividades asociadas con la cadena de servicios de turismo, desde el transporte, el alojamiento y la comida, la animación y la cultura, hasta los deportes y el recreo.” (Weiermair, 2015). Es decir, que se hace referencia a que todos los servicios turísticos deben estar relacionados, puesto a que, estos afectan el juicio final del consumidor según el nivel de satisfacción que haya percibido durante su experiencia.

### **1.5.2 TourCert**

Es una empresa alemana que asesora y guía a empresas y destinos turísticos con el objetivo de que estas implementen prácticas sostenibles tanto en sus productos como en las instalaciones de las empresas o destinos. Para otorgarles la certificación, las evalúa por medio de cursos en línea, seminarios y asesorías en los que se adquieren conocimientos especializados en Turismo Sostenible.

Para empezar las empresas deben de tener la distinción Tourcert Check, luego de una serie de pruebas bajo reconocidas normas internacionales, éstas reciben la distinguida

certificación para responsabilidad social y sostenibilidad para empresas turísticas y sus destinos. (Giraldo, 2015)

### **1.5.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

Es el compromiso que adquiere la empresa sobre el impacto que sus actividades causan en el ambiente y sociedad frente al desarrollo sostenible, también se consideran aspectos sociales y ecológicos en las actividades empresariales. Para desempeñar esas exigencias deberán de utilizar herramientas que los ayude a cumplirlas, tanto en las instalaciones de la empresa como en la mente de los colaboradores, además de escoger buenos grupos de trabajo para tener aportes sostenibles en la actividad empresarial hacia el cumplimiento de los objetivos sociales y ambientales. (Muñoz, 2017)

## **CAPÍTULO 2**

### **2. Metodología**

La metodología del presente proyecto está basada en métodos cualitativos, debido a que, lo que se busca es empezar a cumplir los requerimientos que solicita Tourcert para tener la certificación internacional, implementando un diseño descriptivo por medio de diferentes herramientas que permitirán que EXPEDISA cumpla paso a paso las exigencias de la certificadora, dentro de un periodo de tiempo de 5 meses.

#### **2.1 Objeto de Estudio**

Los objetos de estudio de este proyecto son a los colaboradores de la empresa Expedisa, conformado de 3 personas y que residen en la ciudad de Guayaquil; estos permitirán obtener información de la empresa y también colaborarán para la aplicación de métodos empíricos tales como entrevistas, autoevaluación, etc.

#### **2.2 Técnicas de recolección de datos**

La siguiente propuesta de mejora de la calidad para la operadora Expedisa, se realizó por medio de fuentes de información primaria, pues los datos provienen directamente de los colaboradores, para ello se utilizó herramientas basadas en los criterios de la certificadora Tourcert que permitirá obtener la suficiente información para lograr la certificación las cuales son:

- a) **Autoevaluación de la empresa:** consiste en obtener un resumen del estado actual de la empresa basado en aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. Esta herramienta debe realizarla la persona encargada de la operatividad y administración de la empresa.

- b) **Entrevistas:** Se entrevistará a los miembros de la empresa para medir su interés en obtener la certificación TourCert. Para realizar la codificación se le asignará una variable a cada respuesta y a su vez esta tendrá subvariables se relacionen con ella, para finalmente obtener una conclusión de la pregunta.
- c) **Ecomapeo:** Por medio de la visualización directa en las instalaciones de la empresa, se pueda implementar mejoras inmediatas y a mediano plazo por parte de la empresa contribuyendo al desarrollo sostenible; todas estas acciones son registradas en un plan de acción inmediato. Para realizar el eco mapeo primero se debe tener un mapa detallado de la empresa para realizar las mejoras correspondientes en sostenibilidad.
- d) **Programa de mejoras:** el plan consiste en señalar el camino que la empresa debe de seguir para mejorar el tema de sostenibilidad y RSE sin perder la calidad en sus procesos y servicios. Para ello se debe fijar objetivos que contengan la política empresarial y del diagnóstico; estos objetivos tendrán que ser medibles y buscar la mejora en aspectos sostenibles, sociable e impactos ambientales. El plan de mejoras estará compuesto de actividades a realizar, responsables, fechas límites, estado de las actividades y nivel de prioridad, para llevar un mejor control y organización en el desarrollo del proyecto.

## 2.3 Diagnóstico

### 2.3.1 Autoevaluación de la empresa

*Ilustración 1: Autoevaluación online  
Fuente: Autoría Tourcert.*

La autoevaluación se realizó en línea por medio de la página oficial de Tourcert, la cual consiste en que el delegado de la RSE de la empresa deberá contestar preguntas referentes a: datos generales de la empresa, datos económicos, gestión empresarial, clientes, colaboradores, gestión ambiental, oferta turística, proveedores de servicios turísticos y desarrollo sostenible local. Al final será evaluado el índice de RSE, pero este no afectará en la obtención del certificado más bien va a ser una base para conocer las mejoras que se deben de realizar en la empresa y sus colaboradores.

Luego de responder la autoevaluación la empresa tuvo una calificación de 74.8, lo cual indica que el índice de responsabilidad social que posee la empresa obteniendo así una base para realizar mejoras en la misma. Los resultados se encuentran en Anexo A.

### 2.3.2 Entrevistas

Las preguntas de las entrevistas son semiestructuradas, enfocadas en la problemática planteada previamente, ésta consta de una lista de 6 preguntas que serán codificadas en categorías significantes para su evaluación. (Saldaña, 2015). El modelo de la entrevista se encuentra en Anexo B.

Nombre: Víctor Chiluíza

Codificación:

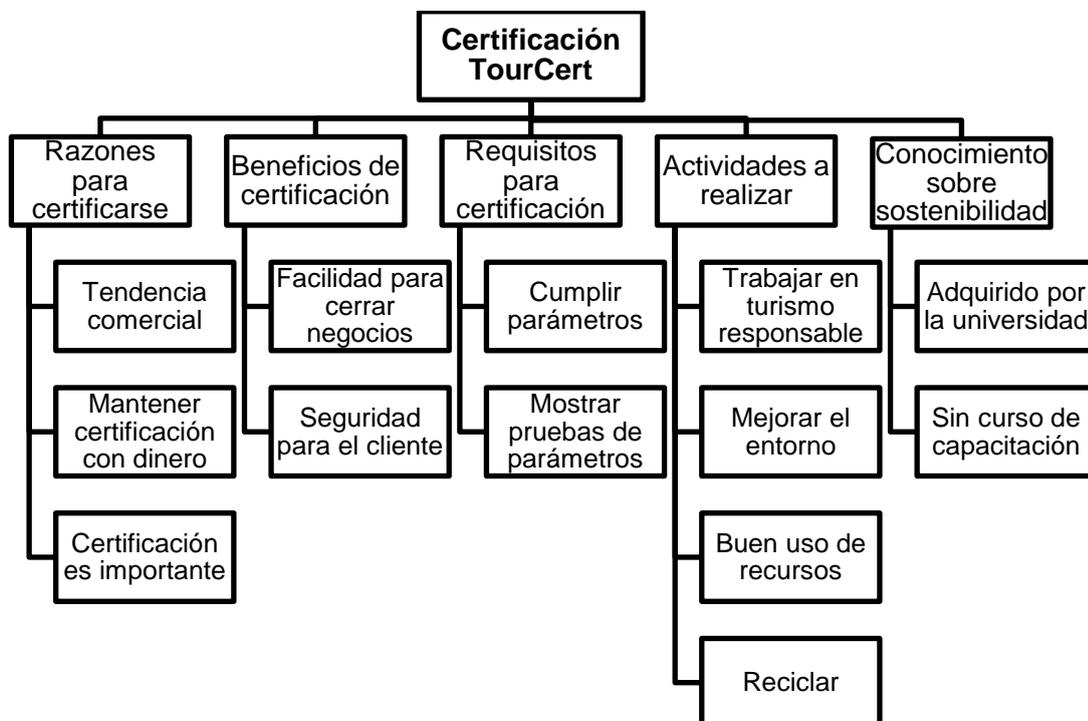


Tabla 1: Codificación de entrevista a Víctor Chiluíza

Fuente: Autoría propia

El señor Víctor Chiluita, CEO de la empresa Expedisa indica que es importante tener una certificación porque eso le permitirá como empresa realizar mejores negociaciones con otras empresas, además indica que “es un tema de que hay que pagar para que tengas algo y a que tú cumplas con ciertos parámetros”, los cuales deben de ser evidenciados por medio de pruebas que solicita Tourcert, pues esto de igual manera le da seguridad al cliente al momento de decidir en adquirir su producto. Además, para obtener los beneficios económicos conoce que hay actividades que la empresa debe de realizar para llegar a la certificación como:

- Trabajar en el turismo sostenible
- Mejorar el entorno
- Hacer buen uso de los recursos de la empresa
- Reciclar

Nombre: María José Arévalo

Codificación:

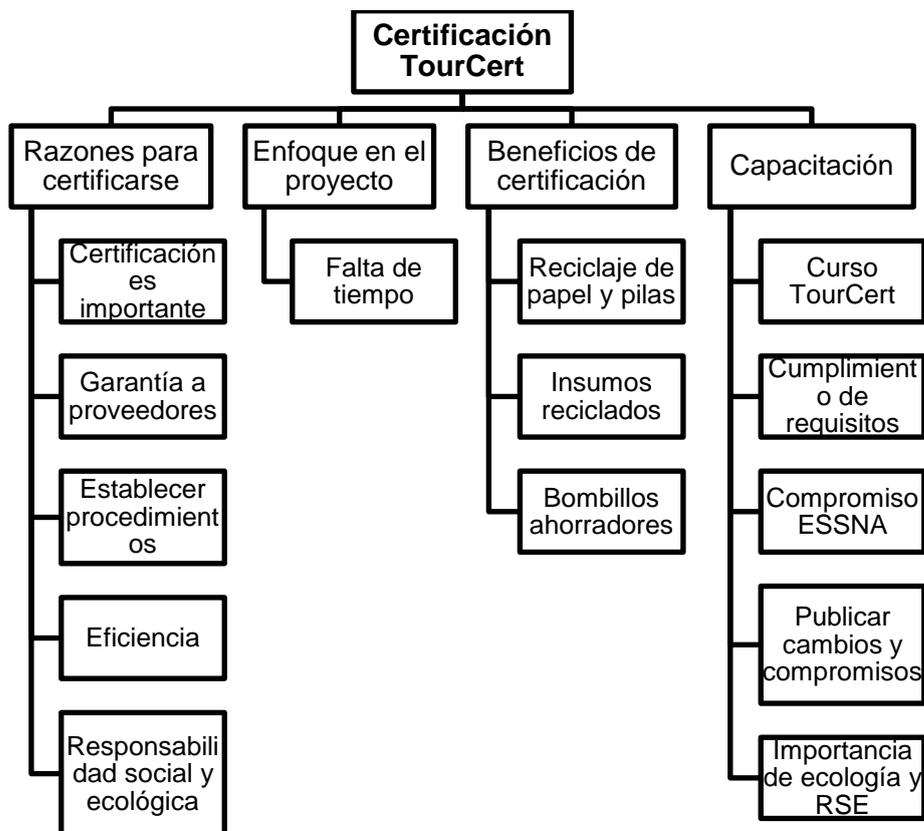


Tabla 2: Codificación de entrevista a colaborador.  
Fuente: Autoría propia

La señora María José colaboradora de la empresa Expedisa también considera que el obtener la certificación es importante porque les da “un aval frente a nuestros proveedores y nuestros clientes”, además de que ayuda a la empresa a establecer procedimientos, ser más eficientes y responsables social y ecológicamente. A diferencia del señor Victor, ella sí ha realizado curso de capacitación sobre turismo sostenible y RSE por parte de Tourcert en el cual también le enseñaron sobre “el compromiso que tenemos que tener con el tema de la trata de menores, el compromiso ESSNA” y sobre lo importante que es que se publiquen los cambios que la empresa ha ido obteniendo poco a poco.

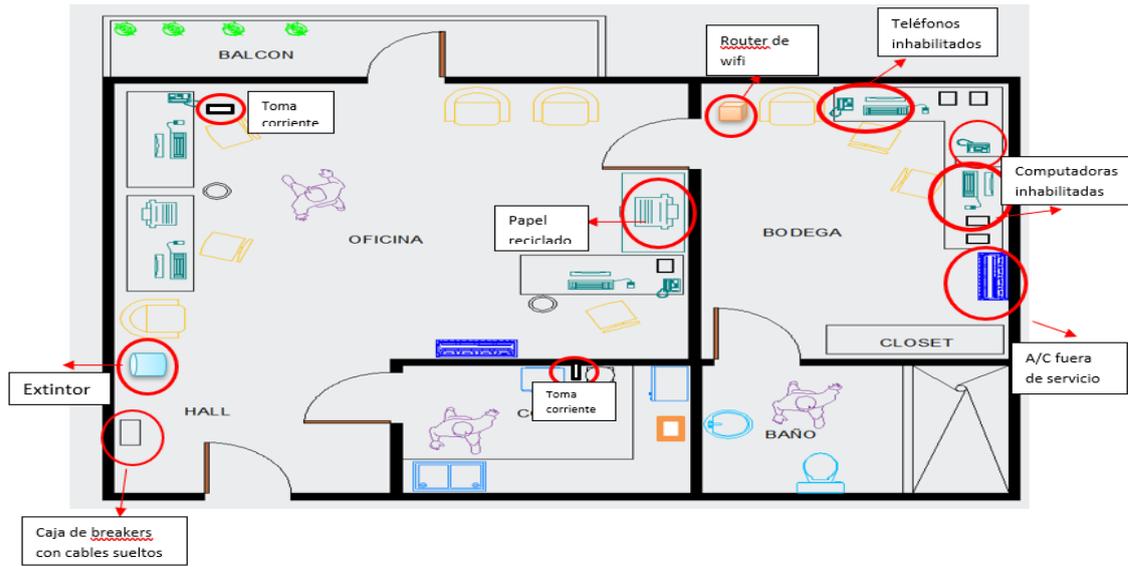
### **2.3.3 Eco mapeo**

El eco mapeo es un método muy importante que permite a las empresas ahorrar recursos y costos; según la representante de Tourcert en Ecuador, Verónica Muñoz, dentro de este método se identifican y registran todos los equipos que consumen energía eléctrica (incluyendo las fuentes de ruido y artefactos defectuosos) y al final de la inspección del sitio, se procederá a realizar mejoras inmediatas y a mediano plazo por parte de la empresa las cuales se encuentran descritas en el capítulo 3. (Muñoz, 2017)

Entre los requisitos que Tourcert solicita que se analice tenemos los siguientes:

- Consumo energético innecesario
- Separación de residuos incorrecto
- Alto consumo de materias primas y combustibles fósiles
- Manejo inadecuado de sustancias nocivas
- Incumplimiento de procesos y procedimientos establecidos
- Almacenamiento incorrecto, fluidos en el piso
- Instalaciones inadecuadas
- Instalaciones antiguas
- Bodegas desordenadas
- Cables sueltos

El plan de acción inmediata se analizará en base a los resultados obtenidos del eco mapeo y a su vez de los aspectos negativos que debe mejorar la empresa, es por ello que se detalló los puntos más importantes en los que la empresa Expedisa debe trabajar en un corto o mediano plazo, siguiendo un cronograma preestablecido.



*Ilustración 2: Plano de Expedisa  
Fuente: Autoría propia*

Lo que se puede observar en el cuadro superior es un plano de una simulación de la agencia Expedisa en la cual se puede determinar el espacio que tiene la agencia; esto se hizo en base a una observación directa dado a que como es un lugar alquilado, no se pudo conseguir los planos originales.

Para tener una idea más clara, cabe mencionar que el área es pequeña, en la parte de la oficina se puede visualizar la existencia de 3 escritorios, el primero es del CEO de la empresa y los otros dos son de los colaboradores, asimismo se puede visualizar la existencia de una bodega equipada con escritorios de oficina, pero esta no está habilitada dado a que no cuentan con más empleados. Luego se encuentra el baño que usan tanto los clientes como los colaboradores y por último la cocina. El objetivo de esto es poder analizar los puntos fuertes y débiles de la empresa y asegurarnos de que cumpla con los estándares que la certificadora requiere. A continuación, se explica los aspectos positivos y negativos en cuanto a lo antes mencionado para poder elaborar un plan de acción inmediata y a medio plazo para que la empresa pueda reforzarse en esto.

Área	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
<b>Oficina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con un extintor visible y de fácil acceso.</li> <li>- Los focos son ahorradores de energía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A la entrada de la oficina se puede percibir la caja de breakers con <b>cables sueltos</b> en la parte izquierda de la pared.</li> </ul>

<p><b>Bodega</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El papel que se usa para imprimir es reutilizado.</li> <li>- Repisas con archivadores de hojas.</li> <li>- Extractor de humo en medio de la oficina.</li> <li>- A/c con tecnología Inverter.</li> <li>- - Luces led ahorradora de energía</li> <li>- Buena ubicación del router inalámbrico de wifi.</li> <li>- Equipos de oficina inhabilitados (dos teléfonos y computadora que son reemplazados cuando un teléfono se daña).</li> <li>- Closet abastecido con materiales de oficina (papel, carpetas, grapas, clips, cinta, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo inadecuado de separación de residuos (tachos de basura).</li> <li>- Toma corrientes en lugares inadecuados (se percibe cables en el piso).</li> <li>- Espacio reducido.</li> <li>- Consumo energético innecesario (un teléfono habilitado, y una computadora que nadie utiliza)</li> <li>- Equipos de oficina dañados (monitor y cpu)</li> <li>- Cajas de hojas y/o carpetas sin reciclar.</li> <li>- A/c dañado.</li> <li>- Foco no ahorrador de energía en bodega y cocina.</li> <li>- Closet desordenado (teclados y mouse dañados y guardados)</li> </ul>
<p><b>Cocina</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escaso consumo de combustibles fósiles o materia prima (no cuentan con cocina ni gas).</li> <li>- Bajo consumo de agua potable.</li> <li>- Manejo adecuado de residuos (residuos de café colocan en las plantas como abono).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mal manejo del consumo de energía eléctrica (cafetera, dispensador de agua y microondas conectados las 24 horas).</li> </ul>
<p><b>Baño</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se encuentra fugas de agua potable.</li> <li>- Ducha inhabilitada (ahorra agua potable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hay señalización desde el área principal de la oficina hacia el baño.</li> <li>-</li> </ul>

<b>Balcón</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de un tacho de basura exclusivo para el baño.</li> <li>- Stock de papel higiénico y jabón.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de plantas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de limpieza</li> <li>- No cuenta con señalización existe una pizarra que no permite visualizar la existencia de un balcón).</li> </ul>

*Tabla 3: Aspectos positivos y negativos del eco mapeo*  
*Fuente: Autoría propia*

### 2.3.4 Plan de mejoras

El plan de mejoras o también conocido como mejora continua, es un compendio de las evaluaciones basado en los parámetros de RSE y sostenibilidad la cual se ha tomado como referencia el modelo que la certificadora proporciona; dentro de este modelo se considera 8 puntos basados en los criterios del GSTC (Consejo Mundial de Turismo Sostenible) y que Tourcert exige que se realice, los cuales son: Gestión, Datos Económicos, Oferta Turística, Clientes, Colaboradores, Gestión Ambiental en la empresa, Proveedores de servicios turísticos y Desarrollo sostenible local.

En este punto es importante mencionar que el semestre anterior se realizó un plan de mejoras basado en los mismos criterios pero en un formato que aplica la norma ISO 9001; nuestro aporte consiste en determinar un plan de mejoras que maneja propiamente Tourcert; dentro de ella se detalla avances que ha realizado la empresa a partir de los resultados planteados por Kely Villamar y Ninfa Mendieta; se determinó los criterios que no han logrado ningún avance y a su vez, determinar un cronograma de actividades como parte de los resultados, para que se logre llevar a cabo.

A continuación, se detallará el análisis de cada criterio en base a los resultados obtenidos del plan de mejoras que se encuentran en Anexo C.

### **2.3.4.1 Criterios Tourcert**

#### **2.3.4.1.1 Gestión**

La empresa Expedisa cuenta con una política empresarial que consta de misión, visión, respaldada en los documentos internos y publicada en su sitio web; por otro lado, la empresa también consta de un documento (Anexo I) en el que se detalla el respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y las prácticas laborales justas, además de la carta ESNNA (Anexo J) que los compromete a prevenir los delitos de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, pero aún no se ha garantizado que se esté cumpliendo con este ámbito dentro de sus actividades y tampoco se han publicado en su página web.

En el ámbito del Cumplimiento Legal y disponibilidad de seguros, la empresa si dispone con las planillas de aportaciones al IESS al día; además de que, si mantiene una comunicación con su personal, ya que se ha brindado información empírica en cuanto a temas de RSE y sostenibilidad y también cumplen con el aspecto de promover el turismo sostenible en el Ecuador ya que cuentan con información de cada región del Ecuador y sus atractivos.

En la actualidad la empresa no cuenta con algún documento en el que se delegue a algún encargado para la parte de sostenibilidad, además de que no cuenta con ningún modelo de contrato con proveedores ni se lleva a cabo un seguimiento o mapeo a los grupos de interés, sólo se lleva a cabo un diálogo de forma verbal e informal. Además, no cuentan con un plan de mejoras ni se realiza un monitoreo de los cambios internos de la empresa y tampoco cuenta con un informe de sostenibilidad dado a que no se ha medido ningún indicador.

#### **2.3.4.1.2 Sostenibilidad Económica**

En este ámbito se evalúa la situación económica de la empresa a través de un informe financiero.

La empresa cuenta con un contador externo, el cual lleva a cabo los balances contables y realiza informes mensuales del estado económico de Expedisa, lo que permite que la empresa sepa cómo administrar su dinero y tomar decisiones en cuanto a inversiones, contratación de personal o prestaciones de servicios. Esta información únicamente la maneja el dueño de la empresa.

#### **2.3.4.1.3 Oferta turística**

En este criterio se analizan la cartera de ofertas, el diseño de producto y la sostenibilidad de las operaciones.

La empresa lleva a cabo un informe de ventas de turismo receptivo por destino y cliente, pero no se encuentra totalmente documentado. En cuanto al diseño del producto, la empresa diseña recorridos eficaces evitando distancias innecesarias para reducir el impacto ambiental, pero no se lleva un informe que determine el porcentaje de reducción del mismo en sus paquetes turísticos; asimismo, Expedisa da prioridad a proveedores que son certificados por Tourcert pero no existe un documento que detalle que todos los proveedores con los que ellos cuentan, tienen la certificación de Tourcert y tampoco existe una política que exprese que los proveedores deben ser seleccionados.

Por último, la empresa evalúa su informe respecto a sus operaciones mediante encuestas de satisfacción de los clientes.

#### **2.3.4.1.4 Clientes**

Aquí se detalla el nivel de satisfacción de los clientes y la información que se tiene de los mismos. La mayor parte de sus clientes provienen de Europa y personas corporativas a la cuales se les evalúa el nivel de satisfacción de los servicios, pero estos datos no son analizados periódicamente si no que se lleva a cabo solamente un análisis general y también no se realiza un correcto procedimiento al momento de aplicar las encuestas dado a que se aplican en el momento del viaje y muchas veces los turistas no cuentan con el tiempo y la disposición para contestar las preguntas.

#### **2.3.4.1.5 Colaboradores**

En este parámetro se evalúa la legislación laboral de la empresa y el cumplimiento en el que se reconozca los derechos de los empleados.

La empresa está conformada por 3 personas, el dueño es la única persona que ha recibido capacitación y retroalimentación en cuanto a temas de RSE, el resto de los colaboradores sólo han recibido información de manera verbal, además de que la empresa tampoco cuenta con un plan de capacitación interna que trate acerca de estos temas para que todos puedan contribuir con mejoras.

También, la empresa provee remuneraciones a sus empleados y realiza contratos detallando el salario y horas extraordinarias la cual se determina mediante los roles de pago, asimismo cuenta con bonificaciones para pasantes, pero no se ha elaborado una política fija en la que describa el cumplimiento de estas.

De la misma manera, cuenta con datos de sus empleados al momento de su contratación, pero no cuenta con una ficha formal en la que se recopile datos básicos de sus empleados, dado a que son pocos los colaboradores; por otro lado, la empresa no cuenta con un documento en el que declare la justicia e inclusión en defensa de los colaboradores.

#### **2.3.4.1.6 Gestión ambiental en la empresa**

Se considera el consumo de energía, papel, productos sostenibles y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>; además de medir el ámbito ambiental dentro de la empresa y trabajar en conjunto con organismos que contribuyan a la sostenibilidad de áreas protegidas.

La empresa cuenta con una política de ahorro de energía implementando medidas dentro de sus procesos tales como el uso de pantallas de bajo consumo, uso de luces led únicamente en la oficina, acondicionador con tecnología Inverter, así como también proceden a desconectar los equipos al cierre de la jornada laboral, pero hay ciertos detalles que no llevan una constancia como la separación de desechos, tienen habilitados teléfonos y computadoras que no se utilizan, mantienen conectados dispensador de agua y cafetera durante la jornada laboral, entre otras cosas. A pesar de que el consumo puede ser medido mediante la planilla de consumo eléctrico, no se ha determinado por escrito el nivel de reducción de los consumos; asimismo con las emisiones de CO<sub>2</sub>, la empresa no ha realizado una evaluación de las emisiones que se producen en cada paquete turístico que venden, sin embargo, si optimizan los itinerarios buscando recorridos con orden lógico por vía terrestre lo que permite que se reduzca las emisiones de CO<sub>2</sub> en el ambiente.

En cuanto al consumo de papel, la empresa reutiliza las hojas y también tiene calculado la cantidad de resmas de hojas que adquieren durante todo el año, pero no lleva un cálculo basada en criterios sostenibles dado a que no se ha desarrollado una política o manual de compras.

Por otra parte, la empresa realiza itinerarios con énfasis en visitas a parques nacionales y/ áreas protegidas, sin embargo, no se cuenta con políticas establecidas que declare la protección de la biodiversidad.

#### **2.3.4.1.7 Proveedores de servicios turísticos**

Se determina el nivel de sostenibilidad basado en los servicios que utiliza la operadora tales como hospedaje, alimentación, transporte, guía, entre otros.

La empresa cuenta con una lista de proveedores de servicios que se describe en el documento LI-SGI-03 (Anexo K) pero no se detalla la prioridad que se le da a proveedores que contribuyen al desarrollo sostenible; tampoco se ha realizado encuestas para evaluar el nivel de sostenibilidad que tienen dentro de sus procesos los hospedajes o guías turísticos ni se ha evaluado el nivel de satisfacción que tienen sus proveedores con los servicios que ofrece la empresa. En cuanto a los transportistas, la empresa realiza evaluaciones mediante el certificado de control técnico mecánico emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.

#### **2.3.4.1.8 Desarrollo Sostenible local**

Describe el compromiso que tiene la empresa con la población local para la conservación del patrimonio cultural y aportando con la economía local.

La operadora toma en cuenta y le da una prioridad a las visitas a destinos culturales y patrimoniales dentro de los itinerarios la cual puede evidenciarse en las encuestas de satisfacción de los clientes, pero esto no lo tienen como una política interna; asimismo, se le informa de manera verbal a los clientes acerca de la importante que es respetar el patrimonio de las comunidades.

En cuanto al impacto de la economía local, se conoce que se beneficia a 16 familias de diversas comunidades tales como El Morro, Cotopaxi y Guayaquil, la cual se evidencia en los productos diseñados y en la declaración de ingresos por ventas de turismo receptivo, pero a las comunidades no se les ha aplicado una encuesta de satisfacción del aporte que le ha tenido la operadora dentro de las diferentes comunidades.

Por otro lado, la empresa no ha llevado a cabo alguna iniciativa propia de desarrollo local con las comunidades. Recientemente se encuentra apoyando un proyecto llamado "Barrios de Paz" brindando asesoría turística; de esto se pretende obtener un certificado de voluntariado.

# CAPÍTULO 3

## 3. Resultados

Entre los puntos más importantes se puede decir que la empresa Expedisa, cuenta con el interés de mejorar sus procesos basado en los parámetros que la certificadora Tourcert les brinda; parte de este esfuerzo se vio reflejado en la autoevaluación que realizó el CEO Víctor Chiluzza mediante la plataforma proporcionada por Tourcert en la que nos daba un 74.8% que corresponde a los lineamientos que han cumplido en base a los requerimientos que pide la certificadora y a su vez llegar a la conclusión de que la empresa debe trabajar aún más en mejorar los procesos internos, teniendo un mayor enfoque en realizar políticas de sostenibilidad y RSE.

Parte de los resultados del eco mapeo, reflejaron que la empresa a pesar de que sí ha realizado cambios dentro de sus procesos necesita darles un constante seguimiento a diferentes aspectos del área para que así, se logre alcanzar el objetivo deseado. El plan de acción inmediata que tiene que hacer la empresa, las encontramos a simple vista en el eco mapeo que se realizó; en ella se pudo destacar algunos principales aspectos que la empresa debe mejorar tales como:

- Tener un mayor control en cuanto al consumo de energía eléctrica, dado a que sólo lo realizan en la oficina, pero no se lleva el mismo control en el resto de las instalaciones, tal es el caso de la bodega en la cual cuentan con equipos de oficina que no usan, pero se encuentran conectados.
- Otro punto es el aspecto del desecho de basura, la cual no consta de una división de desechos y en ciertas ocasiones se pudo visualizar que no se está dando un correcto manejo de este punto.
- La bodega es uno de los lugares donde se encontró falencias en cuánto a los parámetros de sostenibilidad que se debería llevar a cabo; se pudo observar que cuentan con los materiales y equipos de oficina en mal estado, existe mucha desorganización de papeles, bitácoras, archivadores, entre otras cosas, razones que nos dan a determinar de que esto no da un aspecto favorable a la vista del cliente.

En cuanto al Plan de mejoras se pudo determinar de que el criterio que menor cumplimiento ha tenido hasta ahora, es el de desarrollo sostenible local siendo este un requisito indispensable para lograr la obtención de la certificación Tourcert;

también el indicador de proveedores de servicios cuenta con un bajo cumplimiento dado a que no se han realizado medidas para asegurar la calidad y responsabilidad que tienen los proveedores (a excepción de los transportistas) en cuanto a temas de sostenibilidad y su comunicación ha sido de manera empírica y tampoco se ha establecido lineamientos que permitan trabajar con mayor eficacia.

Asimismo, no se ha realizado políticas ni se ha documentado varios aspectos que la empresa dice haber realizado, tal es el caso del aspecto de clientes, dado a que han realizado encuestas de satisfacción de manera informal sin llevar un formato pre – establecido ni tampoco un control periódico de estas, pero esto no quiere decir que el nivel de satisfacción de sus servicios sea negativo. Por otro lado, los criterios de gestión ambiental y gestión de los procesos internos cuentan con un nivel medio de cumplimiento dado a que, si han tenido iniciativas de mejoras dentro de sus procesos, han realizado gestiones para reducir el consumo de energía, su misión y visión se encuentra publica en sus redes, pero hay ciertos aspectos que se deben monitorear y continuar para que quede un registro de cumplimiento al 100%.

### 3.1 PROPUESTA

La propuesta es crear un departamento de RSE y sostenibilidad, en el que solo se trate sobre esos temas, este deberá contar con un director que se encargará de:

- **Determinar presupuesto para el departamento:** se necesita determinar un presupuesto para cumplir con la planificación anual, este se determinará según los ingresos de la empresa; además este departamento por medio de actividades sociales puede generar su propio ingreso.
- **Realizar planificación anual:** la planificación anual contará con actividades sostenibles en las que los colaboradores deberán de participar con el fin de mantener y aumentar los conocimientos y motivación por llevar a la empresa por el camino de la sostenibilidad y responsabilidad social. Entre las actividades puede ser participar en ferias ecológicas, reciclar papel, hacer labor social en escuelas, etc.
- **Diseñar políticas sostenibles:** el director deberá de crear estas políticas para que los colaboradores para crear valor en la gestión de operaciones, proteger el ambiente y promover el desarrollo empresarial.

- **Implementar las políticas sostenibles:** luego de dar a conocer a los colaboradores sobre las políticas, estos deberán de implementarlas en su área de trabajo.
- **Evaluación y seguimiento de políticas:** se deberá realizar evaluaciones sobre las prácticas que realizan los colaboradores en su área de trabajo y en las actividades que participe.
- **Elaboración de informes y memorias.**
- **Ubicación del departamento de RSE y sostenibilidad**

El director del departamento será contratado según el proyecto que deba realizar, es decir, que sus servicios prestados tendrán un tiempo límite para operar la propuesta y por ello recibirá un pago.

El departamento se ubicará donde se encuentra actualmente la bodega, se deberán de hacer ciertos cambios para que este funcione como:

- Habilitar los teléfonos, computadoras y acondicionador de aire
- Clasificar los documentos de la empresa
- Limpiar la oficina y el closet
- Señalizar la oficina
- Señalizar la ubicación del baño

Parte de los procesos internos que se debe realizar en la empresa se propone que se realice un plan de acción inmediata, cuya función es mejorar los aspectos de cada área en un plazo de 2-3 meses máximo, la cual se detalla a continuación.

### Plan de acción inmediata

Nombre Empresa: Expedisa

Fecha: 20/Julio/2018

N r.	Aspecto/ Area	Objetivo	Prioridad	Medida/actividad	Responsable	Fecha (Mes/Año)	Plazo (Mes/Año)	Estado actual
1	Cables sueltos de la caja de breakers/pasillo de oficina	Mejorar el aspecto del área y evitar posibles accidentes con los	inmediato	Llamar a la empresa eléctrica y/o comprar caja de breakers.	Victor Chiluzza	20/07/2018	05/07/2018	Por mejorar

		cables sueltos						
2	Consumo de energía innecesario / oficina, bodega, cocina	Ahorrar el uso de energía eléctrica	mediano plazo	Desconectar teléfono y computador de bodega; a/c que sea ahorrador de energía; desconectar cafetera y dispensador de agua fuera de horarios de oficina	Victor Chiluita y colaboradores	20/07/2018	28/09/2018	Por mejorar
3	Separación de residuos incorrecto/ oficina y cocina	Tener un mayor control respecto a lo que deseché en los tachos de basura	mediano plazo	Separar los desechos orgánicos de los inorgánicos en el tacho de la cocina; controlar que no se bote vidrios o equipos de oficina los tachos, si no que se recicle.	Victor Chiluita y colaboradores	20/07/2018	15/09/2018	Por mejorar
4	Almacenamiento incorrecto de materiales y equipos de oficina/ bodega	Mejorar el aspecto de la bodega dado a que se percibe una gran desorganización	mediano plazo	Organizar los equipos y materiales de oficina separando los que sirven y los que no sirven	Victor Chiluita y colaboradores	20/07/2018	06/09/2018	Desorganizado

5	Escasa señalización/ oficina y baño	Facilitar al cliente ubicar las áreas	inmediato	Ubicar señalética para localizar el baño, el extintor, balcón, etc	Victor Chiluitza y colaboradores	20/07/2018	21/08/2018	Inexistente
---	-------------------------------------	---------------------------------------	-----------	--	----------------------------------	------------	------------	-------------

*Tabla 4: Plan de acción inmediata  
Fuente: Autoría propia*

### 3.2 Análisis de Costos

Para la realización del análisis de costos se consideraron los mejores precios que hay en el mercado para adecuar el nuevo departamento, cabe mencionar que este departamento ayudará que la empresa obtenga la certificación TourCert y a futuro otras certificaciones, aunque no se obtenga un gran porcentaje en el incremento de las ventas, la empresa busca obtener mayor elegibilidad y una mejor imagen ante sus clientes.

### 3.3 Estimación de costos

#### 3.3.1 Departamento de RSE y sostenibilidad

Se consideraron diferentes costos que llevan a la creación del nuevo departamento, como los costos variables. Estos costos serán básicamente de materiales de oficina que el director del departamento hará uso durante su estadía en el mismo.

Costos Variable				
Elemento	Cantidad	V. Unitario	V. Total	V. Total anual
Paquete de hojas	1	\$12,00	\$12,00	\$144,00
Plumas	10	\$0,30	\$3,00	\$36,00
Marcadores (caja 4 colores)	2	\$4,00	\$8,00	\$96,00
Tarjetas de presentación	30	\$0,15	\$4,50	\$54,00
Tóner Negro	1	\$40,00	\$40,00	\$480,00
Tóner de Color	3	\$15,00	\$45,00	\$540,00
<b>Total costos variables</b>			\$112,50	\$1.350,00

*Tabla 5 Costos variables  
Fuente: Autoría propia*

Con respecto a los costos fijos, se contratará a una persona por medio de servicios prestados durante tres meses por año, debido a que, se considera es el tiempo adecuado para que pueda realizar las tareas expuestas en la propuesta. Cabe mencionar que la propuesta fue compartida con el señor Chiluisa, por ello él consideró que estaría dispuesto a pagar esta cantidad a la persona que ocupe el puesto de director del nuevo departamento.

Servicios prestados	Costo
Directo de RSE y sostenibilidad	\$1.500

*Tabla 6 Servicios prestados*

*Fuente: Autoría propia*

### 3.3.2 Inversión

La inversión para el proyecto será de \$5.148,20 lo cual toma en consideración lo siguiente:

- **Equipo de cómputo:** se comprará una computadora para el uso diario del directo, el cual tendrá que realizar evaluaciones, informes y memorias sobre las actividades de la empresa y sus colaboradores. (Anexo D)
- **Muebles y enseres:** la compra del escritorio y la silla serán de uso único para el director del departamento. (Anexo E)
- **Equipos de oficina:** son un conjunto de máquinas y/o dispositivos que son necesarios para realizar las diversas tareas que el departamento requiera. (Anexo F)
- **Servicios básicos:** forman parte de la infraestructura de la empresa para llevar a cabo el desarrollo de las actividades en la misma. (Anexo G)

Además, se agregaron los valores de servicios prestados y costos variables, pues forman parte de la inversión que se realizará para la creación del departamento.

Inversión	Costo
Equipos de Computación	\$ 800,00
Muebles y Enseres	\$ 260,00
Equipos de oficina	\$ 1.149,00
Servicios básicos	\$ 89,20

<b>Servicios prestados</b>	\$	1.500,00
<b>Costos Variables</b>	\$	1.350,00
<b>Total</b>	\$	5.148,20

*Tabla 7 Inversión para el departamento*

*Fuente: Autoría propia*

### 3.3.3 Flujo de caja

El flujo de caja que se realizó para el proyecto es basado en las ventas que se cree puede generar la empresa a partir de la creación del nuevo departamento, además se encuentran sus respectivos costos fijos y variables. Por medio de los ratios se muestra claramente que el proyecto es viable económicamente, pues el VAN es de \$11.249,35 lo que indica una medida de rentabilidad en el mismo y la TIR es de 68% lo cual refleja en porcentaje el beneficio que se obtendrá una vez hecha la inversión. En la siguiente tabla se podrá observar con mayor detalle el flujo de caja:

<b>Años</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ventas</b>		\$8.000,00	\$8.400,00	\$8.820,00	\$9.261,00	\$9.724,05
<b>Costos variables</b>		- \$1.350,00	- \$1.417,50	- \$1.488,38	-\$1.562,79	-\$1.640,93
<b>Costos fijos</b>		- \$1.500,00	- \$1.500,00	- \$1.500,00	-\$1.500,00	-\$1.500,00
<b>Depreciación</b>		-\$304,60	-\$304,60	-\$304,60	-\$304,60	-\$304,60
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		\$4.845,40	\$5.177,90	\$5.527,03	\$5.893,61	\$6.278,52
<b>Participación Trabajadores (15%)</b>		-\$726,81	-\$776,69	-\$829,05	-\$884,04	-\$941,78
<b>Impuesto a la Renta (22%)</b>		\$1.225,89	\$1.310,01	\$1.398,34	\$1.491,08	\$1.588,47
<b>Utilidad neta</b>		\$2.892,71	\$3.091,21	\$3.299,64	\$3.518,48	\$3.748,28
<b>Depreciación</b>		\$304,60	\$609,19	\$913,79	\$1.218,39	\$1.522,98
<b>Inversión</b>	-\$5.148,20					
<b>Capital de trabajo</b>						
<b>Valor de desecho</b>						\$1.041,59

<b>Flujo de caja</b>	-\$5.148,20	\$3.197,30	\$3.700,40	\$4.213,43	\$4.736,87	\$6.312,85
<b>VAN (9,76%)</b>	\$11.249,35			<b>TIR</b>	68%	

Tabla 8 Flujo de caja

Fuente: Autoría propia

### 3.4 Análisis interno y externo

El siguiente análisis consiste en tomar en cuenta los aspectos internos de la empresa y también los aspectos externos que contribuyen de una u otra forma en la empresa y así tener una visión más amplia de la situación en general; es por ello que se usó dos tipos de herramientas: PESTLE para el análisis externo y el FODO-FADA para el análisis interno de la empresa.

#### 3.4.1 Pestle

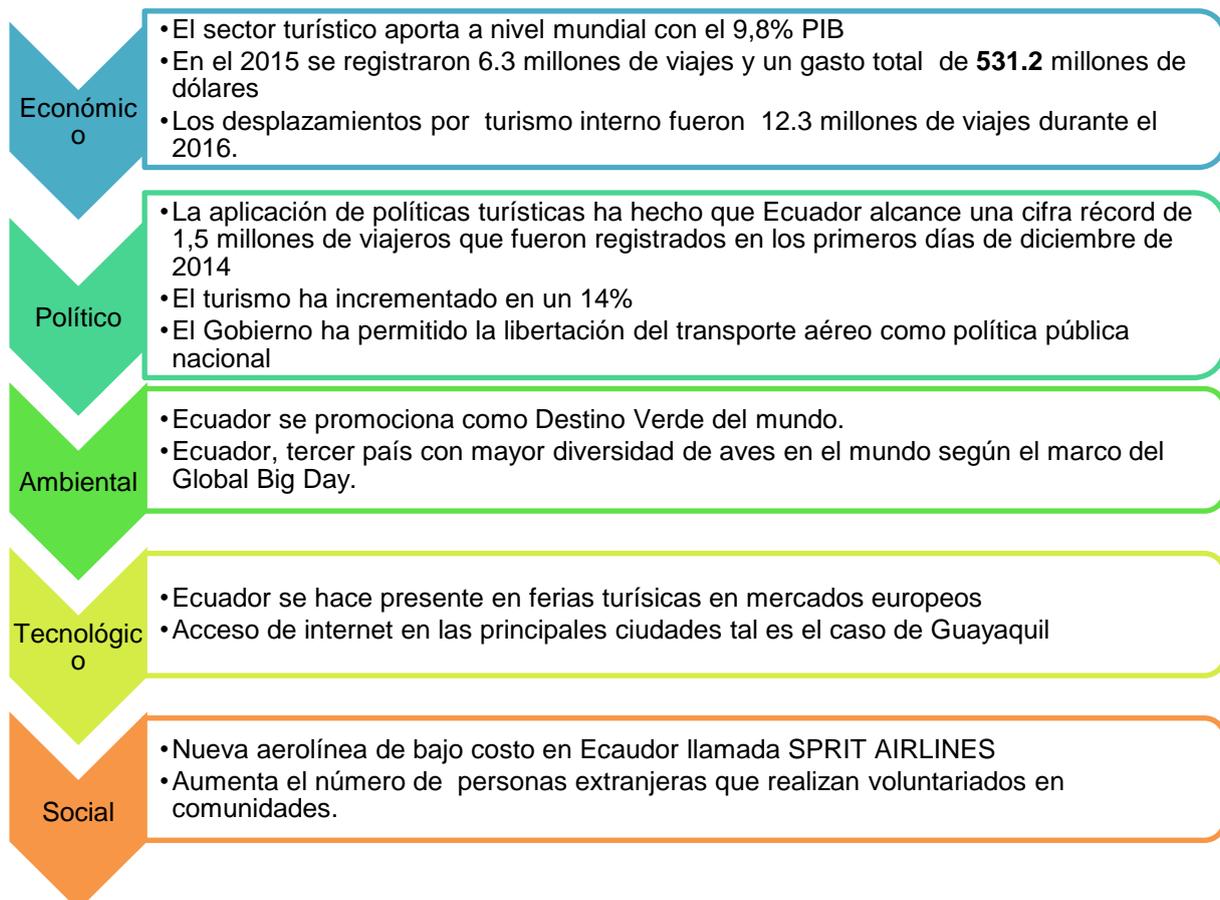


Tabla 9: Análisis Pestle

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2 Fodo - Fada

<p>MATRIZ FODA</p>	<p><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <p><b>F1: Iniciativa por parte de la empresa en realizar cambios en los procesos internos y externos</b></p> <p><b>F2: Varios años en el mercado ecuatoriano</b></p> <p><b>F3: Cuenta con el compromiso ESSNA referente a la trata de menores</b></p> <p><b>F4: Realizan difusión mediante medios digitales</b></p>	<p><b>DEBILIDADES (D)</b></p> <p><b>D1: la empresa no ha realizado un correcto procedimiento en cuanto a temas de RSE.</b></p> <p><b>D2: La empresa no ha logrado tener un acercamiento eficaz con su mercado meta.</b></p> <p><b>D3: Infraestructura de la agencia no es tan agradable.</b></p> <p><b>D4: Escaso personal colaborador.</b></p>
<p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <p><b>O1: Aumento del empleo en áreas turísticas</b></p> <p><b>O2: Aumento del turismo interno</b></p> <p><b>O3: Incremento en difusión turística en destinos extranjeros</b></p> <p><b>O4: Fácil acceso a la obtención de una certificación</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <p>F1 – O4</p> <p>F3 – O2</p> <p>F4 – O3</p> <p>F2 – O1</p>	<p><b>ESTRATEGIAS (DO)</b></p> <p>D2 – O3</p> <p>D3 – O2</p> <p>D4 – O1</p> <p>D1 – O4</p>

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<b>A1: Fuerte competencia laboral</b>	F1 – A4	D1, A2
<b>A2: Delincuencia</b>		
<b>A3: Costos de operación elevados</b>	F3 – A2	D2, A4
<b>A4: Cambios en las necesidades del consumidor</b>	F4 – A3	D3 – A3
	F2 – A1	D4 – A1

*Tabla 10: Análisis FODO-FADA  
Fuente: Autoría propia*

### 3.5 Conclusiones

Se definieron los procesos que maneja la empresa respecto a la sostenibilidad y RSE, por ello se desarrollaron cuatro herramientas que permiten la obtención de la certificación.

Luego de realizar la autoevaluación de la empresa, se determinó que es necesario realizar un plan de mejora que organice a los colaboradores con los cambios que la empresa debe de realizar para conseguir la certificación.

Finalmente, el presupuesto será de \$5.148,20 para crear el departamento de RSE y sostenibilidad, el cual ayudará a que la empresa consiga la certificación, la mantenga y la renueve cada dos años.

Es importante destacar la predisposición que tiene la empresa para realizar cambios a pesar de no contar con el tiempo, pero se percibe el interés por mejorar sus procesos y esto repercute positivamente para la mejora de sus procesos.

### **3.6 Recomendaciones**

Se sugiere que se realice la contratación de una persona ya sea empleado fijo o mediante servicios prestados, cuya función sea la de manejar el aspecto del departamento que se propone; para ello, se ha elaborado un perfil que se encuentra en (Anexo H).

Por otra parte, es recomendable que, para obtener mejoras en cuanto al área física, la empresa realice adecuaciones tales como, pasar la oficina principal al área de bodega para que, de este modo el espacio para atención a clientes sea más amplio.

También es importante llevar a cabo capacitaciones a todos los colaboradores de la empresa en cuánto a temas de sostenibilidad para que sepan cuáles son las funciones que se debe realizar y que el dueño no sea la única persona que se encargue de todo.

Es fundamental que se lleve a cabo un Plan de mejoras en el que se describa lineamientos para cada tipo de funciones que midan la calidad; esto con el fin de que la empresa cuente con un respaldo físico de que está cumpliendo con todos los aspectos en cuanto a temas de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Por último, se recomienda poner en práctica lo establecido en el presente proyecto para que se logre alcanzar con el objetivo estipulado.

# BIBLIOGRAFÍA

- Giraldo, M. (2015). *TourCert*. Obtenido de TourCert: <https://www.tourcert.org/es/por-que-tourcert/>
- Mendieta, N., & Villamar, K. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para la certificación TourCert de la operadora EXPEDISA*. Guayaquil: ESPOL.
- Muñoz, V. (2017). *Tourcert Programa de Certificación Internacional*. Quito, Ecuador.
- Paredes, H. (13 de 12 de 2016). 62 empresas turísticas recibirán Certificación Internacional TourCert. *El ciudadano*, pág. 1.
- Saldaña, J. (2015). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Arizona: SAGE.
- Weiermair, K. (2015). Calidad del servicio y su gestión en las empresas turísticas. *Papers de Turisme (20)*, 57.

# ANEXOS

<b>Autoevaluación</b>
<b>Evaluación de la Empresa - Turoperador</b>
<p><b>Datos Generales</b> <b>Datos de la empresa</b></p> <p>Nombre comercial y personería jurídica: EXPEDISA Somos parte de la siguiente empresa turística: NA Persona de contacto para temas de sostenibilidad Hemos nombrado a un Oficial o Responsable del tema de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad, quién tiene la responsabilidad de servir de enlace y coordinar las tareas a nivel de la organización y comunicar a las partes interesadas.:</p> <p><b>Nombre:</b> Victor Chiluíza <b>Cargo:</b> Gerente General <b>Correo electrónico:</b> victor@expedisa.travel</p>
<p>Para el Representante (Oficial) de Sostenibilidad...</p> <p><input type="checkbox"/> hay una descripción de su trabajo <input type="checkbox"/> tiene tiempos definidos</p> <p>Año de inicio de operaciones Nuestra empresa inicio actividades desde el año: 2003</p>
<p><b>Membresías</b> Somos miembros de las siguientes organizaciones nacionales e internacionales: IATA</p>
<p><b>Datos económicos</b></p> <p>Facturación Volumen total de ventas: 50000</p>
<p><b>Gestión empresarial</b> <b>Política empresarial</b> Contamos con directrices y/o un código de conducta que definen nuestra filosofía empresarial y presenta nuestra posición y/o compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> No aplica</p> <p><b>Las directrices o código de conducta consideran los siguientes aspectos</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Derechos humanos <input type="checkbox"/> Condiciones laborales <input checked="" type="checkbox"/> Cuidado del ambiente <input type="checkbox"/> Biodiversidad <input checked="" type="checkbox"/> Proceso de mejora continua Interacción con la comunidad local Información fiable al cliente</p> <p>Nuestra política empresarial se difunde en medios digitales e impresos de los que dispone el establecimiento.:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Si</p>

- No  
 No aplica

### Distinciones

Hemos recibido premios y/o distinciones relacionadas con Calidad, Medio Ambiente y Sociales:

- Si  
 No  
 No aplica

Por favor especificar qué premios o galardones ha recibido:  
 Mérito turístico "José Tobar y Tobar", MINTUR, 2006

### Código de Protección al Menor

Nos comprometemos con el Código hacia la protección eficaz de los delitos de Explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA).:

- Si  
 No  
 No aplica

### Cumplimiento Legal y el tema de los Seguros

Garantizamos el cumplimiento de todas las obligaciones legales.:

- Si  
 No  
 No aplica

Estamos asegurados contra los siguientes riesgos:

- Personas y daños a la propiedad  
 Seguros de responsabilidad civil

### Seguridad

Para garantizar la seguridad de nuestros clientes y colaboradores hemos desarrollado las siguientes medidas:

Se ha identificado los posibles riesgos en nuestras operaciones y la forma de mitigarlos.

- El plan de emergencias en cuanto a procedimiento de evacuación está disponible en las diferentes áreas e instalaciones de la empresa.  
 Los colaboradores reciben regularmente capacitaciones en temas de seguridad y otros temas relacionados.

### Prácticas justas comerciales

El diálogo con nuestros proveedores de servicios los realizamos abiertamente, de manera justa y en igualdad de condiciones.:

- Si  
 No  
 No aplica

La relación con nuestras contratistas considera un:

- precio justo  
 pago oportuno

### Clientes

### Satisfacción del cliente

Evalúamos periódicamente la satisfacción de nuestros clientes/ viajeros.:

- Si  
 No  
 No aplica

### Información al cliente

El contacto con el cliente es directo, por lo que es nuestra obligación transmitirles información confiable y segura en relación a su viaje.:

- Si  
 No  
 No aplica

### Informamos a nuestros clientes acerca de:

- Establecimientos y otros alojamientos que tienen un sello o etiqueta ambiental o de sostenibilidad  
 Situación social, económica y cultural de la población local  
 Cuidado de la flora y fauna, conservación de la biodiversidad  
 Protección del patrimonio cultural y la prohibición de la salida del país de antigüedades u otros bienes culturales  
 Código de Protección Infantil  
 Normas de comportamiento en los lugares que visita (fotografía, propina, vestimenta)  
 Origen, calidad y forma de producción de los alimentos y bebidas provistos durante el recorrido  
 Proveedores regionales, elementos típicos de la zona (ejemplo gastronomía)

Calidad de la información al cliente

Hemos realizado/tenemos previsto realizar la encuesta sobre la calidad de la información al cliente:

- Si  
 No  
 No aplica

### Página Web y redes sociales

A través de nuestra página web comunicamos aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.:

- Si  
 No  
 No aplica

Nuestra página web presenta:

Toda la información sobre viajes sostenibles

Proveedores de servicios de los destinos y que incluyan prácticas de sostenibilidad y RSE

### Colaboradores

#### Condiciones laborales

Tenemos contratado por lo menos a una persona.:

- Si  
 No aplica

En caso de que contemos con por lo menos un/una colaborador/a, ofrecemos a nuestros colaboradores:

- Un contrato bajo las regulaciones del estado acorde a las funciones previamente establecidas  
 Seguridad en el lugar de trabajo  
 Horarios flexibles (Medio tiempo, tiempo parcial)  
 Horas de trabajo claramente reguladas y establecidas, según las disposiciones legales para el efecto  
 El reconocimiento de horas extraordinarias  
 El pago de salarios se lo realiza de acuerdo a la legislación nacional  
 Igualdad de oportunidades para acceder a empleo, salario y participación en eventos de capacitación y formación independientemente de origen, etnia, edad, religión, orientación sexual y discapacidades.  
 Beneficios sociales adicionales a lo establecido por la legislación nacional  
 Posibilidad de participar en cursos de formación capacitación en temas de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial  
 Oportunidad de participar en otro tipo de formación / capacitación como parte del crecimiento profesional y personal que brinda la empresa

Encuesta a colaboradores

Hemos realizado/tenemos previsto realizar la encuesta a los colaboradores:

- Si  
 No  
 No aplica

## Gestión Ambiental

### Eficiencia energética

Para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y de consumo de energía hemos desarrollado las siguientes medidas:

- Lámparas de bajo consumo
- Lámparas LED
- Modo de ahorro de energía en las computadoras durante horas de recesos en el horario de trabajo
- Desconectar todos los aparatos electrónicos durante la noche (aquellos que sea posible)

### Uso eficiente del papel

Para poder reducir nuestro consumo de papel hemos desarrollado las siguientes medidas:

Impresión predeterminada a doble cara:

Calculamos bien la cantidad de ejemplares de catálogos, brochures y demás productos

### Productos y servicios amigables con el ambiente

Para reducir nuestro impacto al ambiente utilizamos los siguientes productos y servicios:

- Equipos de oficina amigables con el ambiente (PCs, impresora, muebles)
- Material de oficina ecológico (lapiceros, folders, carpetas, etc.)
- Contratación de servicios que incluyan aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en su prestación.

### Conservación y uso sostenible de la biodiversidad

Contribuimos en forma directa a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad:

- Si  
 No  
 No aplica

### Áreas Naturales protegidas

Apoyamos de forma directa o indirecta a la conservación de áreas naturales protegidas privadas, municipales, comunitarias o estatales:

- Si  
 No  
 No aplica

## Oferta turística

### Criterios para el diseño de productos

Desde la planificación y ejecución y / u organización de excursiones y actividades nos guiamos por los siguientes principios:

- Contratación de servicios que contribuyan a la economía local
- Alimentos orgánicos, producidos localmente y de pocos residuos, amigables con el ambiente
- Consideración e inclusión de la población local en los viajes organizados
- Consideración de temas culturales, expectativas y condiciones de vida de la población
- No al uso de infraestructura que prive o limite el acceso a la población local de recursos naturales o lugares específicos
- Protección especial en las áreas protegidas y sensibles a la biodiversidad
- Evitar actividades contaminantes y nocivas a los recursos naturales y culturales (por ejemplo: recorridos en jeep fuera de vías autorizadas, motocicleta, moto de nieve, vuelos panorámicos con aviones y helicópteros de alta potencia, motores fuera de borda con mayor potencia en los destinos a serrecorridos)
- Evitar impacto negativo en ecosistemas y vidasilvestre
- Protección especial de lugares históricos, arqueológicos, culturales, religiosos y espirituales de alta importancia

- Prestamos especial atención a que nuestra actividad no conlleve a ningún tipo de acción discriminatoria a la población local y demás partes interesadas
- Garantizamos la seguridad de nuestros clientes en la prestación de servicios.

#### Evaluación de la oferta

Hemos realizado/tenemos previsto evaluar el diseño de nuestros productos:

- Si
- No
- No aplica

#### Encuesta a las Operaciones

Hemos realizado /tenemos previsto realizar la encuesta para operaciones:

- Si
- No
- No aplica

#### Transporte

Como parte de nuestra oferta ofrecemos transporte, ya sea propio o contratado.:

- Si
- No
- No aplica

#### Al seleccionar el medio de transporte ...

- Cooperamos con socios cuyos vehículos están registrados oficialmente y cuentan con mantenimiento técnico permanente
- Elegimos, en lo posible, el transporte con mayor eficiencia energética y bajo en emisiones
- Nos aseguramos de que los choferes cumplan con las disposiciones en cuanto a períodos de descanso durante y entre viajes
- En lo posible preferimos el uso de transporte terrestre antes que un transporte aéreo, siempre y cuando preste las condiciones de seguridad necesarias

### Proveedores de servicios turísticos

#### Normas Contractuales

Para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares de sostenibilidad con nuestros proveedores de servicios realizamos acuerdos por escrito (por ejemplo, sobre cláusulas contractuales, código de conducta para proveedores).:

- Si
- No
- No aplica

#### Selección de proveedores de servicios

Al seleccionar a los proveedores de servicios, prestamos mucha atención en cuanto a:

- Responsabilidad Ambiental
- Responsabilidad Socio Cultural
- Cobertura de seguro vinculada a la prestación de servicios
- Buenas condiciones de trabajo (salarios decentes, horas de trabajo reguladas, el cumplimiento de las normas mínimas legales)
- Promoción de la economía regional
- Conexión a la cultura regional
- Compromiso con el código hacia la prevención eficaz de los delitos de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA)
- Certificados de calidad, ambientales y de sostenibilidad juegan un papel importante en la selección de los proveedores de servicios.

#### Guías turísticos

Ofrecemos el servicio de guiado ya sea con guías propios o contratados:

- Si
- No
- No aplica

**Guías turísticas**

Nuestros guías o los contratados tienen la aprobación oficial de la autoridad competente o un título equivalente.:

- Si  
 No  
 No aplica

**Encuesta de guías turísticas**

Hemos/tenemos previsto realizar la encuesta a los guías:

- Si  
 No  
 No aplica

**Capacitación para guías turísticas**

Nuestros guías turísticas reciben capacitaciones regulares:

- Si  
 No  
 No aplica

**Capacitación para guías turísticas**

Los guías reciben capacitaciones regulares en:

- Seguridad y primeros auxilios  
 Conciencia ambiental  
 Conciencia socio cultural

Temas especializados (flora, fauna, patrimonio cultural, historia, antropología)

- Relaciones Interpersonales /habilidades de comunicación

Normas de viaje/ código de conducta

- Protección a la Niñez e infancia

**Encuesta a transportistas**

Hemos realizado/tenemos previsto realizar la encuesta a los transportistas:

- Si  
 No  
 No aplica

**Encuesta de ofertantes de actividades**

Hemos realizado/tenemos previsto realizar a encuesta a los ofertantes de actividades:

- Si  
 No  
 No aplica

**Desarrollo sostenible local****Compromiso y esfuerzos locales**

Apoyamos iniciativas sostenibles o proyectos donde se encuentra nuestra empresa:

- Si  
 No  
 No aplica

**Protección y rescate del patrimonio cultural**

Contribuimos a la protección y rescate del patrimonio cultural a través de diferentes mecanismos o actividades que puedan ser implementadas con el apoyo de involucrados.:

- Si  
 No  
 No aplica

**Respeto a las comunidades y poblaciones locales**

Implementamos acciones y medidas que contribuyen al respeto de las comunidades y poblaciones locales, a nivel de colaboradores, clientes y demás partes interesadas:

- Si  
 No  
 No aplica

**Impacto en la economía local**

Contribuimos al desarrollo y crecimiento sostenible de la economía local:

- Si  
 No  
 No aplica

**Compromiso en los destinos donde trabajamos**

Apoyamos iniciativas sostenibles o proyectos en los destinos turísticos en los cuales trabajamos.:

- Si  
 No  
 No aplica

¿Cuáles iniciativas apoya?: Conservación, reforestación

**Satisfacción de las comunidades**

Hemos realizado /tenemos previsto realizar la encuesta sobre el impacto de nuestra actividad turística en las comunidades:

- Si  
 No  
 No aplica

**Evaluación**

**Puntos alcanzables 79.5**

**Puntos alcanzados 59.5**

**Equivale a mi índice de 74.8**

*Anexo A (Autoevaluación Expedisa)*

*Fuente: Autoría Tourcert*

**Modelo de entrevista**

PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A COLABORADORES DE EXPEDISA.
1.- ¿Considera usted que es importante ser parte de una certificadora, por qué?
2.- ¿Qué beneficios cree usted que aportará la certificadora Tourcert a la empresa?
3.- ¿De qué manera la empresa ha logrado cooperar para la obtener la certificación Tourcert?
4.-¿Cuáles son los cambios que se ha realizado dentro de la empresa en cuánto a temas de desarrollo sostenible y responsabilidad social empresarial?
5.- ¿Ha tomado algún curso de capacitación referente a Tourcert?

*Anexo B (Modelo de entrevista)*

*Fuente: Autoría propia*

### PLAN DE MEJORAS

No	Actividad	Indicador de Resultado o evidencia de cumplimiento	Responsable	Plazos/año	Estado actual	Resultado alcanzado / avance en % / Comentarios	Respaldo de cumplimiento
<b>1. Gestión</b>							
1.1	Política Empresarial	Política establecida	VCG		cumplido	100%	Política socializada
1.2	Encargado de sostenibilidad	Encargado notificado	VCG		en proceso	50% (VERIFICAR DOC DE ASIG)	DOC
1.3	Cumplimiento Legal y disponibilidad de seguros	Seguro contratado	MJA		cumplido	IESS al día	Planilla de aportaciones
1.4	Directrices para proveedores	Lineamientos de contratación	VCG		demorado		Código de proveedor y modelos de contratos
1.5	Derechos Humanos	INVESTIGAR TEMA DERECHOS			demorado		
1.6	Código de protección infantil	Documento ESSNA	MJA		cumplido	100%	Código suscrito
1.7	Análisis de los grupos de interés	MAPEO	VCG		demorado		Mapa de partes interesadas
1.8	Diálogos con grupos de interés	Diálogos sostenidos	VCG		cumplido	100%	Cientes certificados, empleados conscientes de RSE y sostenibilidad.
1.9	Información y comunicación	Promoción de turismo sostenible	VCG		cumplido	100%	Revisión de perfil de redes sociales con promoción del turismo sostenible
1.10	Priorización de ámbitos de acción	FODA / portafolio análisis y definición	VCG		demorado	0%	Portafolio de análisis desarrollado

		de prioridades					
1.1	Monitoreo y mejora continua	Programa de mejoras dentro de la empresa con actualización y monitoreo anual	VCG		demorado	0%	Proceso de mejora continua
1.1	Informe de sostenibilidad	Informe actualizado con datos e indicadores	VCG		demorado	0%	Informe de sostenibilidad
					••		
<b>2. Sostenibilidad Económica</b>							
2.1	Datos económicos de la empresa	Informe financiero	MJA		cumplido	100%	Estados de resultados, balances, contabilidad actualizada
<b>3. Oferta turística</b>							
3.1	Cartera de ofertas	Informe de ventas	VCG		en proceso	50%	Informe de ventas de turismo receptivo por destino y cliente
3.2	Diseño del producto	Evaluación de eficiencia respecto a la sostenibilidad de la oferta	VCG		en proceso	100%	Verificación de proveedores con certificaciones Tourcert y/o optimización de consumo y emisiones
3.3	Operaciones	Evaluación de sostenibilidad de operaciones realizadas	VCG		cumplido	100%	Reporte de clientes respecto a satisfacción de usuarios
					••		
<b>4. Clientes</b>							
4.1	Nivel de satisfacción de los clientes	Evaluación de los clientes	VCG		en proceso	50%	Encuestas de satisfacción. Cuestionari

							os de clientes
4.2	Información de los clientes	Evaluación de información a clientes	VCG		demorado	0%	Evaluación de información al cliente
<b>5. Colaboradores</b>							
5.1	Capacitación en aspectos de sostenibilidad	Capacitación RSE de colaboradores	MJA		demorado	0%	Lista de participantes capacitados
5.2	Remuneración	Cumplimiento de ley de trabajo	MJA		cumplido	100%	Salarios pagados según condiciones
5.3	Régimen de horas extraordinarias	Cumplimiento de pago de horas extraordinarias	MJA		cumplido	100%	Roles de pago con detalle de horas extras
5.4	Beneficios sociales voluntarios	Empleados contratados formalmente y comunicados del reglamento	MJA	?	en proceso	50%	Reglamento interno, contrato de empleados
5.5	Defensa de los intereses de los colaboradores	No aplica	NA	?		NA	NA
5.6	Justicia e inclusión	Documento de declaración de justicia e inclusión	VCG		demorado	0%	Declaración de justicia e inclusión
5.7	Estructura ocupacional	Ficha de empleados	MJA		en proceso	25%	Fichas llenadas
5.8	Satisfacción de los colaboradores	No aplica	NA	?	••	NA	NA
<b>6. Gestión ambiental en la empresa</b>							
6.1	Energía	Consumo de energía	VCG		cumplido	100%	Política de empresa con ahorro de energía
6.2	Emisiones de CO2	Evaluación de emisiones	VCG		demorado	0%	

		producidas en viajes					
6.3	Papel	Evaluación de consumo	VCG		cumplido	100%	Consumo de papel ecológico
6.4	Abastecimiento	Manual de compras	VCG		demorado	0%	Manual elaborado par adquisiciones
6.5	Conservación y uso sostenible de la biodiversidad	Asignación de servicios en turismo comunitario	VCG		En proceso	50%	Ecoclub Los Delfines
6.6	Áreas naturales protegidas	Visitas a áreas protegidas	VCG		En proceso	50%	Itinerarios con énfasis en visitas a parques nacionales
<b>7. Proveedores de servicios turísticos (Hospedajes, Guías, Transportistas, Ofertantes de actividades)</b>							
7.1	Hospedajes	Encuestas para evaluar nivel de sostenibilidad	VCG		demorado	0%	Encuestas AVANTI
7.2	Guías turísticos	Encuestas para evaluar comportamiento y prácticas de sostenibilidad	VCG		demorado	0%	Encuestas AVANTI
7.3	Transporte	Informe técnico ANT, licencias de conductores.	VCG		cumplido	100%	Documentos enviados
7.4	Ofertantes de actividades	NA	NA	NA		NA	NA
7.5	Satisfacción de proveedores de servicios	Encuesta de satisfacción de proveedores respecto al trabajo con la empresa	VCG		demorado	0	Resultados de encuestas
<b>8. Desarrollo sostenible local</b>							

8.1	Protección y rescate del patrimonio cultural	N° de visitantes a centro histórico o sitios patrimoniales (GYE o UIO)	VCG		en proceso	30%	Reporte de pax en tours
8.2	Respeto a las comunidades y poblaciones locales	Clientes informados	VCG		en proceso	25%	Clientes informados sobre el respeto a comunidades.
8.3	Impacto en economía local	Monto total turismo receptivo	VCG		cumplido	100%	Declaración de ingresos por ventas de turismo receptivo
8.4	Apoyo a proyectos o iniciativas de sostenibilidad	Asesoría a proyecto	VCG		en proceso	10%	Proyecto Barrios de Paz
8.5	Comunidades	Evaluación de grado de satisfacción	VCG		demorado	0	Encuestas aplicadas

Anexo C (Plan de mejoras)

Fuente: Autoría propia

Equipo de cómputo	Cantidad	Vida Útil años	V. Unitario	V. Total
Computadoras	1	5	\$ 800,00	\$ 800,00
<b>Total máquinas</b>				\$ 800,00

*Anexo D (Costo de equipo de cómputo)*  
Fuente: Autoría propia

Muebles y enseres	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Escritorio en L	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Silla de oficina	2	\$ 30,00	\$ 60,00
<b>Total muebles y enseres</b>			\$ 260,00

*Anexo E (Costo de muebles y enseres)*  
Fuente: Autoría propia

Equipos de oficina	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Impresora	1	\$ 210,00	\$ 210,00
Teléfono fijo	1	\$ 37,00	\$ 37,00
Tacho de basura	1	\$ 30,00	\$ 30,00
Mueble archivador	1	\$ 90,00	\$ 90,00
Archivador aéreo	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Lámpara LED	1	\$ 12,00	\$ 12,00
A/C	1	\$ 690,00	\$ 690,00
<b>Total de equipo de oficina</b>			\$ 1.149,00

*Anexo F (Costo de equipos de oficina)*  
Fuente: Autoría propia

Servicios básicos	Cantidad	Costo unitario	Costo mensual	Costo anual
Agua (m3)	40	\$ 0,48	\$ 19,20	\$ 230,40
Luz (Kw)	100	\$ 0,40	\$ 40,00	\$ 480,00
Servicio de internet	1	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 360,00
<b>Total de serv. Básicos</b>			\$ 89,20	\$ 1.070,40

*Anexo G (Costo de servicios básicos)*  
Fuente: Autoría propia

Perfil del Directo de RSE y sostenibilidad	Observaciones

<p><b>Conocer la legislación vigente en el país, sobre todo de turismo como de medio ambiente.</b></p>	<p>Tiene que ver con conocer la normativa laboral y la legislación sobre RSE y sostenibilidad que se maneje actualmente en el país.</p>
<p><b>Trabajar en equipo</b></p>	<p>Es importante que el director sepa trabajar en equipo, pues su trabajo está vinculado con otros departamentos y el resto de los colaboradores de la empresa.</p>
<p><b>Poseer habilidades interpersonales</b></p>	<p>Debe de tener claro lo que desean todos en la empresa respecto a la certificación y las herramientas que esta posee.</p>
<p><b>Tener habilidades en la gestión de la información</b></p>	<p>Tendrá que saber gestionar la información que posea para poder analizarla correctamente y conseguir los objetivos de la empresa. Además de saber transmitirla para realizar informes y memorias.</p>
<p><b>Tener título de Licenciado en Turismo o a fines</b></p>	<p>Debido a que es una operadora de turismo lo ideal es que tenga un título profesional referente a la empresa o puede ser un pasante en su último año de universidad.</p>

*Anexo H (Perfil del director)  
Fuente: Autoría propia*

POLITICA EMPRESARIAL				
PROGRAMA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL TOURCERT				
	Código:	Versión:	Año:	
	RE-SGI-01	1	2017	
<p>EXPEDISA ha venido trabajando desde junio 2003 e incursionando en el turismo receptivo a través de la prestación de servicios hechos a la medida del cliente que se orienta a trabajar bajo los principios de Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador.</p> <p>EXPEDISA promueve la protección de los derechos humanos de todos sus miembros según lo establecido en la ley ecuatoriana y asegura que sus colaboradores cuentan con condiciones laborales idóneas para el efectivo y correcto desempeño de las actividades.</p> <p>Así mismo, ha establecido estrategias y medidas de protección del ambiente en sus diversas actividades y productos mediante criterios de reducción y reutilización de recursos (reciclaje), así como también la optimización en el uso de energías y recursos que provengan de fuentes limpias (energía eléctrica, papel, tecnologías inverter, etc.).</p> <p>La empresa está en constante gestión y mejora continua y se lo evidencia a través de sus planes de apoyo a comunidades en procesos de capacitación y mejora de sus procesos en la venta de servicios turísticos con énfasis en comunidades locales: Puerto El Morro.</p> <p>Nuestra Misión es ser la empresa ecuatoriana líder e innovadora en servicios turísticos de mayor reconocimiento en el mercado europeo que supere las expectativas de sus clientes garantizando la calidad y agilidad hacia ellos a través de un equipo humano competente, responsable y eficiente que cuente con la cooperación de proveedores calificados y respetando e implementando los criterios de Responsabilidad Social Empresarial para las comunidades en las que intervenga.</p> <p>Nuestra Visión es ser una empresa de turismo posicionada en los mercados meta, con servicios de alta calidad y preferidos por nuestros clientes, gracias a las buenas prácticas y respeto con la comunidad, ambiente y sociedad.</p>				

*Anexo I (Política empresarial EXPEDISA)*

*Fuente: Expedisa*

	<b>ACTA COMPROMISO ESNNA</b>			
	Código: ACE	Versión: 01	Año: 2016	

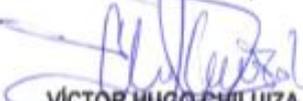
### ACTA COMPROMISO ESNNA

La Empresa PACIFIC EXPEDITIONS S.A. – EXPEDISA, ubicada en ESCOBEDO 835 Y JUNÍN de la ciudad de GUAYAQUIL se compromete , a través de la participación activa y consciente de todos sus miembros a promover pausas laborables con el objeto sensibilizar sobre la importancia de dar fiel cumplimiento a lo que establece La Constitución del Ecuador que garantiza a todas las personas que habitan o visitan nuestro país, el efectivo goce de los derechos establecidos en ella y aquellos reconocidos por tratados y convenios internacionales, con especial énfasis en los derechos de niñas, niños y adolescentes. Por ello, el 100% del sector empresarial turístico, en cumplimiento del Plan Nacional del Buen Vivir, Código Ético Mundial de Turismo, los acuerdos internacionales, y Código de la Niñez y Adolescencia, es responsable junto con todas las autoridades competentes y niveles de gobierno, de la prevención de la ESNNA en viajes y turismo.

Ninguna actividad turística puede estar vinculada directa o indirectamente con este tipo de delitos considerados como formas de esclavitud moderna: explotación sexual, laboral, mendicidad, entre otros. Lo más importante es que todas las personas, empresas e instituciones que hacemos parte del sector turístico, contribuyamos activamente en la prevención de la explotación.

Las empresas turísticas pueden indicar a los adultos responsables de niños, niñas y adolescentes(NNA) que dentro de sus establecimientos o al viajar con menores de 18 años, deben contar con los respectivos documentos de los NNA y en caso de no contar con ellos, recomendar acercarse al Registro Civil.

Se suscribe este compromiso a los 10 días del mes de NOVIEMBRE de 2016

  
**VÍCTOR HUGO CHILIZA GARCÍA**  
 GERENTE GENERAL  
 PACIFIC EXPEDITIONS S.A. - EXPEDISA



*Anexo J (Acta de compromiso ESNNA)  
Fuente: Expedisa*



LISTA DE PROVEEDORES									
									Version: 1
									Codigo: LI-SGI 03
Elaborado por: <u>Víctor Chiluiza Garcia</u>						Fecha de elaboracion: Nov 24, 2017		Aprobado por:	Fecha de aprobacion:
Nro.	PROVEEDOR	MATERIAL O SERVICIO	RUC	CONTACTO	DIRECCION	TELEFONO	CONDICIONES DE PAGO	EXPERIENCIA	FECHA DE SELECCION
1	Hotel Unipark	Serv hosp.	099- 0328307001	Sandra Mosquera	Ballen 406	2327100	Credito	3	jun-14
2	Hotel Rio Amazonas	Serv hosp.	17- 91252691001	Belen Zambrano	Cordero 375	2556666	Credito	6	abr-11
3	Hotel Fuente de Piedra	Serv hosp.	17- 92196396001	Carolina Baez	J.L.Merca 4321	2900323	Credito	2	ago-15
4	Hosteria La Cienega	Serv hosp.	05- 90035025001	LuciaHidalgo	Cordero 207	2719182	Credito	11	ene-06
5	COTRATUDOSSA	Transporte	01- 90320340001	Susana Tapia	Colombia 296	2883564	Credito	2	abr-15
6	Javier Castro	Guía	09-13491049	Javier Castro	Las Palmas 37º	09- 84664407	Credito	12	dic-05
7	TAME	Trans. Aereo	17- 68161550001	Priscila Renteria	Edif GranPasaje	1700- 500800	BSP	13	jul-04
8	TERMAS PAPALLACTA	Serv hosp.	17- 90899543001	Liliana Amagua	Foch E761	2568989	Credito	8	oct-11
9	Summer Vacations	Tours	09- 92729562001	Dianne Infante	Chimborazo 203	2591360	Credito	3	dic-14

Anexo K (Listado de proveedores EXPEDISA)

Fuente: Expedisa



*Ilustración 3 Exposición del proyecto al Sr. Chiluisa  
Fuente: Autoría propia*



*Ilustración 4 Karen Pacheco, exposición del proyecto en EXPEDISA  
Fuente: Autoría propia*