



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD: FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO: MAESTRIA EN PLANIFICACIÓN TURÍSTICA**

**IMPACTO QUE GENERA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE  
GESTIÓN AMBIENTAL (SGA) EN LOS HOTELES DE LUJO Y PRIMERA  
CATEGORIA EN LA CIUDAD DE CUENCA.**

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Magister en  
Planificación Turística**

**AUTOR:**

**ECON. FABIAN ESTEBAN CEDILLO AUQUILLA**

**DIRECTOR:**

**MGST: CÉSAR ARÉVALO**

**Cuenca – Ecuador**

**2016**

**DEDICATORIA:**

Quiero dedicar el presente trabajo a las dos personas que más amo en mi vida, mis hijos: Christian y Angie que con su infinito amor y apoyo han logrado inyectar en mi toda esa energía que me permite seguir adelante en busca del bienestar personal y alcanzar los sueños y metas que me he propuesto.

Con todo mi amor...para ustedes

### **AGRADECIMIENTO:**

Primero quiero agradecer a Dios por la vida y haber permitido alcanzar este nuevo objetivo; a mi familia que siempre estuvo conmigo en los buenos y malos momentos gracias por su apoyo incondicional; a mi tutor que siempre fue un apoyo y que desde joven inculco grandes valores para mi vida; y, a todas esas personas que se llaman amigos por estar pendiente de mí y alentaron con sus palabras para llegar a culminar este proyecto.

## Contenido

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	9
<b>1.1. Nombre del proyecto:</b> .....	9
<b>1.2. Objetivos de la investigación</b> .....	9
<b>1.2.1. Objetivo General</b> .....	9
<b>1.2.2. Objetivos Específicos</b> .....	9
<b>1.3. Ejecución</b> .....	10
<b>1.4. Cobertura y localización</b> .....	10
<b>1.5. Catastro hotelero de la ciudad de Cuenca</b> .....	12
Cuadro No. 1 .....	12
Cuadro No. 2.....	13
<b>1.6. Requisitos obligatorios de categorización</b> .....	14
Cuadro N° 3 .....	14
<b>1.7. Sistema de categorización de los hoteles de lujo y de primera categoría en la ciudad de Cuenca</b> .....	20
Cuadro N° 4 .....	20
<b>2. DIAGNOSTICO Y PROBLEMA</b> .....	21
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	21
<b>2.2. Situación actual del auge hotelero en el área urbana del cantón Cuenca</b> .....	25
Cuadro N° 6 .....	28
<b>2.3. Conceptos y definiciones</b> .....	29
<b>2.3.1. Medio Ambiente</b> .....	29
<b>2.3.2. Gestión Ambiental</b> .....	29
<b>2.3.3. Sistema de Gestión Ambiental (SGA).</b> .....	29
<b>2.3.4. Normas ISO Ambientales</b> .....	29
<b>2.3.5. ISO 14000</b> .....	30
<b>2.3.6. ISO 14001:2004</b> .....	31
<b>2.4. Marco Legal Ambiental en el Ecuador</b> .....	31
<b>2.4.1. Ordenanza para la aplicación del subsistema de evaluación de impacto ambiental, dentro de la jurisdicción del cantón Cuenca</b> .....	32
<b>2.3. Descripción del proyecto</b> .....	35
<b>2.3.1. Gestión Ambiental</b> .....	35
<b>2.4. Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b> .....	36

<b>3. MANEJO AMBIENTAL EN LOS HOTELES</b> .....	37
<b>3.1. Diagrama de flujo en los hoteles de lujo y de primera categoría</b> .....	38
<b>3.1.1. Hotel Zahir 360 actividad e historia</b> .....	38
<b>3.1.2. Flujograma de Procesos de Alimentos del Hotel Zahir 360</b> .....	40
<b>3.1.3. Flujograma de Procesos de Limpieza del Hotel Zahir 360</b> .....	41
<b>3.1.4. Proceso de Consumo de Agua y Energía del Hotel Zahir 360</b> .....	42
Ilustración N° 2 .....	43
<b>3.1.5. Uso de paneles solares</b> .....	43
<b>3.1.6. Almacenamiento de alimentos</b> .....	44
<b>3.2. Hotel Oro Verde actividad e historia</b> .....	46
Ilustración N° 3 .....	46
<b>3.2.1. Flujograma de Procesos de Alimentos del Hotel Oro Verde</b> .....	48
<b>3.2.2. Flujograma de Procesos de Limpieza del Hotel Oro Verde</b> .....	49
<b>3.2.3. Proceso de Consumo de Agua del Hotel Oro Verde</b> .....	50
Ilustración N° 4 .....	50
<b>3.2.4. Ahorro de energía - tarjeta electrónica</b> .....	51
<b>3.2.5. Limpieza del hotel</b> .....	51
<b>3.2.6. Aguas residuales</b> .....	51
<b>3.2.7. Emisiones de gas refrigerante</b> .....	51
<b>3.3. Programa de buenas prácticas ambientales</b> .....	52
Cuadro N° 7 .....	53
<b>4. BUENAS PRÁCTICAS MEDIO AMBIENTALES EN HOTELES A NIVEL MUNDIAL</b> .....	57
<b>4.1. Programa Planet 21</b> .....	57
<b>4.2. Programa Green Globe XXI</b> .....	58
<b>5. MATRICES DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES</b> .....	60
Cuadro N° 8 .....	61
<b>6. SITUACIÓN ACTUAL MEDIO AMBIENTAL DE LOS HOTELES DE PRIMERA CATEGORÍA Y DE LUJO EN LA CIUDAD DE CUENCA.</b> .....	67
<b>6.1. Encuestas aplicadas a los huéspedes de hoteles</b> .....	69
<b>6.2. Encuestas aplicadas a gerentes de los hoteles</b> .....	75
<b>7. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	83
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	85
<b>9. ANEXOS</b> .....	88

ANEXO 1 .....	88
ANEXO 2 .....	101
ANEXO 3 .....	104
ANEXO 4 .....	121
ANEXO 5 .....	125
ANEXO 6 .....	127
ANEXO 7 .....	129
ANEXO 8 .....	133
ANEXO 9 .....	138
ANEXO 10.....	139
ANEXO 11.....	140
ANEXO 12.....	172
<b>10. REFERENCIAS.....</b>	<b>176</b>

## **RESUMEN:**

Durante los últimos años la industria hotelera no está exenta de los impactos que generan la degradación del ambiente, numerosos factores contribuyen a la generación de polución, residuos no tratados y alto consumo de recursos naturales renovables y no renovables. Mediante esta investigación se buscó conocer como los hoteles dentro de la Ciudad de Cuenca en de la categoría de lujo y de primera colaboran con la protección del ambiente y que beneficio ha generado dentro de los mismos.

Se tomaron como muestra representativa a El Hotel Oro Verde y el Hotel Zahir 360. Luego de analizar la situación actual de los mismos en cuanto a procesos de limpieza, tratamiento de residuos, consumo de agua y consumo de energía se procedió a aplicar la Matriz de Identificación y Evaluación de Impactos Ambientales se resaltan las buenas prácticas ambientales aplicadas en estos hoteles, para que sean replicadas en otros establecimientos similares, propiciando una reducción de los impactos ambientales y una mejora importante en la prestación de sus servicios.

### **Palabras claves**

Gestión ambiental – impacto ambiental – hoteles Cuenca – medio ambiente – SGA

## ABSTRACT

In recent years the hotel industry has not been exempted of impacts that generate environmental degradation. There are many factors that contribute to the generation of pollution, untreated waste and high consumption of renewable and nonrenewable natural resources. Therefore, this research sought to know how the luxury and first class hotels within the city of Cuenca collaborate with environmental protection and what benefits have been generated.

The Hotels *Oro Verde* and *Zahir 360* were taken as a representative samples. After analyzing their current situation in regard to cleaning processes, waste treatment, and water and energy consumption, we proceeded to apply the Identification and Evaluation of Environmental Impact Matrix. The good environmental practices carried out in these hotels were emphasized, so that they can be replicated in other similar establishments with the aim to reduce environmental impacts and achieve a significant improvement in the provision of their services.

**Keywords:** System, Management, Environmental, Hotels, Impacts, Cuenca



  
Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Nombre del proyecto:**

Impacto que genera la Implantación de un SGA<sup>1</sup> en los Hoteles de lujo y primera categoría en la ciudad de Cuenca.

### **1.2. Objetivos de la investigación**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Elaborar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para los hoteles de lujo y de primera categoría de la ciudad de Cuenca, como mecanismo de aporte al desarrollo del turismo y la prevención de impactos ambientales negativos.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Determinar el funcionamiento operativo de una muestra de hoteles de lujo y de primera categoría de la ciudad de Cuenca antes de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Proponer el funcionamiento operativo de los hoteles de lujo y de primera categoría de la ciudad de Cuenca luego de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Socializar el Plan de Gestión Ambiental en los hoteles de lujo y de primera categoría de la ciudad de Cuenca para demostrar la utilidad o no la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

---

<sup>1</sup> SGA: Sistema de Gestión Ambiental

### **1.3. Ejecución**

El presente trabajo se realizó por el autor, mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y programas de buenas prácticas ambientales que utilizan los hoteles de lujo y de primera categoría de la ciudad de Cuenca y la elaboración de una matriz ambiental para mejorar y reducir los impactos ambientales.

### **1.4. Cobertura y localización**

La presente investigación se la llevará a cabo en la ciudad de Santa Ana de los 4 Ríos de Cuenca perteneciente al cantón Cuenca, en la provincia del Azuay, Ecuador. Cuenca se encuentra ubicada geográficamente entre las coordenadas: 2°54'08" Sur y 79°00'19" Oeste, con una altura media de 2.550 metros sobre el nivel del mar, a 441 km de Quito (Capital del Ecuador), a 193 km de Guayaquil (Puerto principal del país) y 242 Km de Huaquillas (ciudad fronteriza con el Perú). Cuenca tiene un clima agradable y sano (templado), con variaciones de temperatura que no sobrepasan los límites permitidos de 14 grados la mínima y 24 grados la máxima durante la mayor parte del año, es decir una temperatura promedio de 17°C. Con una población estimada de 500.000 habitantes. Cuenca capta la atención porque se encuentra atravesada por cuatro ríos (Tomebamba, Tarqui, Yanuncay y Machangara), todos bien conservados y en estado natural que le dan a la ciudad una característica única y que se complementa perfectamente con la parte colonial y moderna de esta Santa Ana de los Ríos de Cuenca.

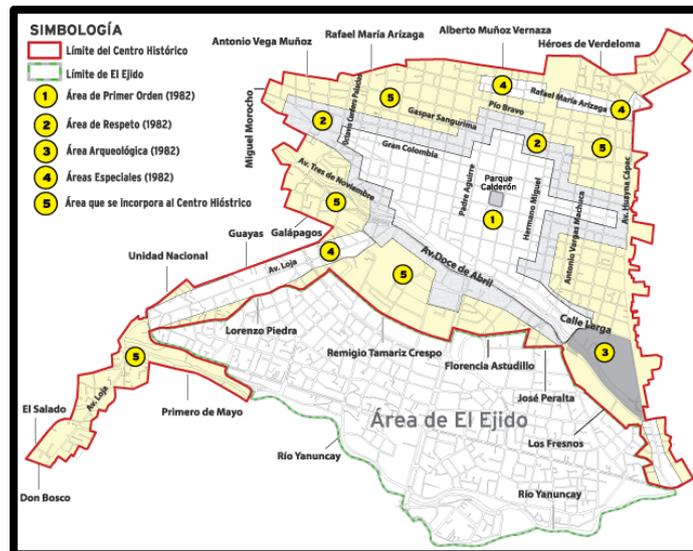
Para la realización de la presente investigación se han tomado dos hoteles situados en la parte moderna de la ciudad considerados como de primera categoría y de lujo.

Mapa N° 1



Título: Ubicación Geográfica de la ciudad de Cuenca – Ecuador  
Elaborado por: Ing. Ángel Alvarracin  
Fuente: Ing. Ángel Alvarracin

Mapa N° 2



Título: Área reformada del Centro Histórico de Cuenca  
Elaborado por: Cuenca – GAD Municipal  
Fuente: Diario “El Tiempo”

### 1.5. Catastro hotelero de la ciudad de Cuenca

La ciudad de Cuenca dentro del perímetro urbano y de acuerdo al catastro hotelero, entendiéndose como catastro hotelero a los establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo que brindan servicios de alojamiento, elaborado por el Ministerio de Turismo en el año 2015 tiene un total de 33 Hoteles y consta de: 2 hoteles de lujo y 20 hoteles de primera categoría, los mismos que son los siguientes:

**Cuadro No. 1**

<b>N°</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Tipo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Dirección</b>
1	El Dorado	Hoteles	Lujo	Gran Colombia 7-87
2	Oro Verde	Hoteles	Lujo	Av. Ordoñez Lasso S/N

Título: Hoteles de Lujo en la ciudad de Cuenca – Ecuador

Elaborado por: Ministerio de Turismo – Catastro Hotelero de Cuenca

Fuente: Ministerio de Turismo

**Cuadro No. 2**

N°	Establecimiento	Tipo	Categoría	Dirección
1	Atahualpa	Hoteles	Primera	Gran Colombia 7-87
2	Carvallo	Hoteles	Primera	Av. Ordoñez Lasso S/N
3	Catedral	Hoteles	Primera	Padre Aguirre 8-17
4	Conquistador	Hoteles	Primera	Gran Colombia 6-65
5	Crespo	Hoteles	Primera	Calle Larga 7-93
6	Forum	Hoteles	Primera	Presidente Borrero 10-91 y Mariscal Lamar
7	El Príncipe	Hoteles	Primera	Juan Jaramillo 7-82 y Luis Cordero
8	Italia	Hoteles	Primera	Av. España y Huayna Capac
9	Patrimonio	Hoteles	Primera	Bolívar 6-22 y Hermano Miguel
10	Pinar del Lago	Hoteles	Primera	Av. Ordoñez Lazo S/N
11	Presidente	Hoteles	Primera	Gran Colombia 6-59 y Borrero
12	Pumapungo	Hoteles	Primera	Pasaje Pumapungo y 3 de Noviembre
13	Rione	Hoteles	Primera	Luis Moreno Mora y Eduardo Malo
14	San Juan	Hoteles	Primera	General Torres 9-59 y Bolívar
15	Santa Ana	Hoteles	Primera	Presidente Cordova 11-49
16	Santa Mónica	Hoteles	Primera	Sucre 6-80 y Borrero
17	Valgus	Hoteles	Primera	Av. Solano 4-31 y Florencia Astudillo
18	Victoria	Hoteles	Primera	Calle Larga y Borrero
19	Yanuncay	Hoteles	Primera	Vargas Machuca 10-70 y Lamar
20	Zahir 360	Hoteles	Primera	Av. Del Estadio y Florencia Astudillo

Título: Hoteles de Primera Categoría de la ciudad de Cuenca – Ecuador

Elaborado por: Ministerio de Turismo – Catastro Hotelero de Cuenca

Fuente: Ministerio de Turismo

### 1.6. Requisitos obligatorios de categorización

De acuerdo al Registro Oficial N° 465 del 24 de marzo del 2015, Capítulo IV de los Requisitos Obligatorios de Categorización y Distintivos, Arts.15 y 16 (pag.8), donde se encuentran dichos requisitos que a continuación se detalla:

**Cuadro N° 3**

<b>Hotel – H</b>					
<b>Requerimientos por categoría - H</b>					
<b>Requisitos</b>		<b>Hotel 5 estrellas</b>	<b>Hotel 4 estrellas</b>	<b>Hotel 3 estrellas</b>	<b>Hotel 2 estrellas</b>
<b>N°</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>				
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	X	X		
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	20%	15%	10%	0%
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X	
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunales.			X
		Sistema de iluminación de emergencia.			
4	Agua Caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes	Con cisterna de válvula de presión	X		
		Las 24 horas	X	X	

		Centralizada	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		X	X		
6	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios: 1) Piscina 2) Hidromasaje 3) Baño turco 4) Sauna 5) Gimnasio 6) SPA 7) Servicios de peluquería 8) Local Comercial afín a la actividad Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales. 9) Áreas deportivas. 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal. 11) Salones para eventos.		6	4	2	0
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento y calefacción artificial		X	X	X	X
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		
		Áreas de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	
		Área de comedor	X	X	X	
		Área administrativa	X	X		
<b>ACCESOS</b>						
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio		X	X	X*	
<b>ASCENSORES</b>						
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes: No aplica a establecimientos existentes, ni	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
		Si el establecimiento posee tres o más				

	edificios patrimoniales	pisos, incluyendo planta baja.			X	
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>						
<b>Áreas de clientes - General</b>						
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	X			
		12 horas		X		
13	Área de vestíbulo.	Incluye recepción (con mobiliario), consejería y salas.	X	X	X	
		Y recepción (con mobiliario).				X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		X	X		
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	X			
		Que incluya servicio de cafetería		X		
		Y/o cafetería			X	
		Con carta en español e inglés.	X	X	X	
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	X		
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X			
	Servicio de bar dentro del establecimiento.			X	X	
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>						
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		6%	4%	2%	0%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		X	X	X	X
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural.		X	X	X	X

21	Habitaciones insonorizadas		X	X	X	
22	Internet en todas las habitaciones.		X	X		
23	Caja de seguridad en habitación.		X	X		
	Casillero de seguridad o caja fuerte en recepción.				X	X
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X	X
25	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	X	
26	Frigobar.		X	X		
27	Portamaletas.		X	X	X	
28	Clóset y armario.		X	X	X	X
29	Escritorio y/o mesa.		X	X		
30	Silla, sillón o sofá.		X	X	X	X
31	Funda de lavandería		X	X	X	
32	Luz de velador o cabecera por plaza.		X	X	X	X
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X		
	Cortina o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.				X	X
34	Televisión Ubicada en mueble o soporte.	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	X	X		
		Con acceso a canales nacionales.			X	X
35	Teléfono en habitación.		X	X	X	
	Teléfono en cuarto de baño y aseo		X	X		
	Sistema de comunicación.					X
36	Servicio telefónico.	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X	X	X	
		Con atención en español y un idioma extranjero de preferencia inglés.	X	X		
		Las 24 horas.	X			
		Servicio nacional e internacional desde la recepción con transferencia de				X

		llamadas al teléfono en cada habitación.				
<b>Áreas de clientes – Cuarto de baño y aseo privado</b>						
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	X	X	X	X
		Centralizada.	X	X	X	
		Las 24 horas.	X	X	X	
		Con sistema de válvula de presión.	X			
38		Iluminación independiente sobre el lavamanos.	X	X	X	
39		Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos	X	X	X	
		Espejo sobre el lavamanos				X
40		Espejo flexible de aumento	X	X		
41		Secador de cabello	X	X	X**	
42	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	X	X	X	X
		Manos	X	X	X	X
		Cara	X			
43		Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	X	X	X
44	Amenities de limpieza.	Champú	X	X	X	X
		Jabón	X	X	X	X
		Papel higiénico repuesto	X	X	X	X
		Vaso	X	X	X	X
		Acondicionador	X	X		
		Enjuague bucal	X	X		
45	Amenities de cuidado personal.	Crema	X	X		
		Pañuelos desechables	X	X		
		Algodón	X	X		
		Cotonetes	X	X		
		Toallas desmaquillantes	X			
46	Amenities adicionales.	Gorro de baño	X	X		
		Peinilla	X	X		
		Lustrador de zapatos	X	X		
		Kit dental	X			
		Costurero	X			
47		Bata de baño	X			
48		Zapatillas disponibles en la habitación.	X			
<b>SERVICIOS</b>						
49		Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	X	X	
50		Servicio de lavandería propio o contratado.	X	X	X	
51		Servicio de limpieza en seco propio o contratado.	X	X		
		Propio o contratado.	X			

52	Servicio de planchado.	Plancha a disposición del huésped.	X			X
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.		X	X	
53	Servicio de alimentos y bebidas.	24 horas	X			
		16 horas		X		
		12 horas			X	
		Carta definida para este servicio y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X		
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%	20%	10%	1 persona
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%	15%	10%	1 persona
56	Personal bilingüe que brinde: servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 h.		X	X		
57	Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas	X			
		16 horas		X		
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales.	X	X		
		Al menos pozo séptico.			X	X
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de aguas residuales.		X			
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X	X		
61	Valet Parking		X			
62	Servicio de Transfer propio o contratado (puerto o aeropuerto - y viceversa).		X			
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito voucher.		X	X	X	
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30		X	X		

	días.				
65	Silla de ruedas disponible para el uso del huésped.	X	X		
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X	X
		Cuna	X	X	
		Silla de bebé	X	X	
La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.					
X*	Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.				
X**	A solicitud del huésped.				
NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.					
NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.					

Título: Requisitos obligatorio - Requerimientos de categorización y categoría única

Elaborado por: Ministerio de Turismo – Registro Oficial N° 465

Fuente: Ministerio de Turismo

### 1.7. Sistema de categorización de los hoteles de lujo y de primera categoría en la ciudad de Cuenca

Según el Registro Oficial N° 465 del 24 de marzo del 2015, Art.13 (pag.8), donde se detalla las categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico de acuerdo al siguiente cuadro:

**Cuadro N° 4**

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística- Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Título: Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico – Ecuador

Elaborado por: Ministerio de Turismo – Registro Oficial N° 465

Fuente: Ministerio de Turismo

## **2. DIAGNOSTICO Y PROBLEMA**

### **2.1. Antecedentes**

Según la Organización Mundial del Turismo, el creciente flujo de turistas internacionales que pernoctan, aumentó en más de treinta y tres millones (33'000 000) entre enero y agosto del año 2015 con respecto al mismo periodo del 2014. La cifra estimada por gasto en alojamiento, comida y bebida, entretenimiento, compras y otros bienes y servicios generó un billón doscientos cuarenta y cinco mil millones de dólares en el año 2014 (OMT, 2015).

El arribo de turistas extranjeros a Ecuador, aumentó en un seis punto cuatro por ciento (6.4%) durante el primer trimestre del año 2015 en comparación al mismo periodo en el año 2014, es decir veinte y cuatro mil ochocientos cuarenta y seis (24.846) turistas aumentaron durante ese periodo; con un ingreso de mil setecientos siete punto cuarenta y siete (1.707,47) millones de dólares, estimados mediante la proyección de ingresos tomados de los años 2012, 2013 y 2014. (Ministerio de Turismo, 2015, p. 6). En Cuenca, capital de la provincia del Azuay, cerca de cincuenta mil (50.000) turistas internacionales visitaron la ciudad en el último año según mediciones del Ministerio de Turismo (Tiempo, 2015).

Como consecuencia de este crecimiento de afluencia turística y el aumento de la capacidad de gastos de los turistas ha generado la inversión de un total de doscientos once (211) millones de dólares por parte de empresarios privados dentro del sector turístico, especialmente en el sector hotelero, señaló la Subsecretaría de Inversión y Fomento Turístico del MINTUR. (2014), como consecuencia creando un

alto impacto demográfico, económico y principalmente ambiental, al considerar que muchos de los hoteles que actualmente funcionan no cuentan con sistemas de gestión medioambiental que regule los procedimientos que se realizan en el hotel.

Como consecuencia de esta creciente problemática el resultado es evidente, la progresiva degradación del medio ambiente reflejada en serios cambios medioambientales (calentamiento global, deforestación, desaparición de la capa de ozono, etc.) (Álvarez, Burgos & Céspedes, 2001). Dentro de este contexto los impactos ambientales que genera la actividad hotelera son considerables, según hace mención el Ing. Jorge Vallina Crespo en su estudio “Ecoeficiencia y Gestión Ambiental en el sector hotelero Austriano, los impactos ambientales atribuidos a la actividad hotelera van desde: alta generación de residuos, uso de grandes cantidades de agua, elevado consumo energético, uso de productos de limpieza contaminantes entre otros.

Por esto se ha generado numerosos sistemas de gestión ambiental aplicados a hoteles, normas como la ISO 14001, Reglamento de la Comunidad Europea EMAS, Reglamento Británico BS7750, Responsabilidad Integral, etc. que permiten mitigar algunos de los impactos negativos de la industria hotelera

Hace mención la Magister. Alexandra Galarza en su texto de Prácticas de Sostenibilidad Ambiental para la Hotelería que los criterios para evaluar la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento son:

- ✓ Gestión activa respecto al ahorro de agua y energía, el tratamiento de aguas residuales y el reciclaje de basura.

- ✓ Gestión de calidad en todas sus actividades: acogida, servicios, equipamientos, instalaciones, promoción y comercialización, etc.
- ✓ Incentivar la rehabilitación y promoción de viviendas tradicionales frente a la nueva construcción.
- ✓ Limitar la oferta de alojamiento de acuerdo con la capacidad de carga de la zona.
- ✓ Energía
- ✓ Reducir el consumo energético.
- ✓ Fomentar el empleo de energías alternativas.

Dentro de este marco, el sector hotelero, es quizá el sector que mayores retos está enfrentando actualmente, esto, debido principalmente a las nuevas exigencias de un mercado que cada vez exige un mayor compromiso con el ambiente. Desde el uso correcto de los recursos naturales como el agua, hasta un correcto aprovisionamiento y almacenamiento de la materia prima, el sector alojamiento debe considerar una exhaustiva operación, que permita no solamente ser más amigable, sino también optimizar sus recursos para obtener así una mayor rentabilidad.

Las buenas prácticas constituyen en la actualidad una importante herramienta que permite no únicamente consolidar una operación más sostenible, sino también que cada departamento cuente con procesos técnicos que busquen alcanzar los objetivos planteados.

Los pasos que se deben seguir para aplicar con éxito un manual de las BPA<sup>2</sup> son los siguientes:

**Cuadro N° 5**



De acuerdo al objetivo número siete del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 el cuidado del medioambiente es de vital importancia para el estado, por lo que afirma:

La responsabilidad ética con las actuales y futuras generaciones y con el resto de especies es un principio fundamental para prefigurar el desarrollo humano. La economía depende de la naturaleza y es parte de un sistema mayor, el ecosistema, soporte de la vida como proveedor de recursos y sumidero de desechos (Falconí, 2005). Ecuador, considerado entre los diecisiete países megadiversos del mundo, tiene grandes recursos naturales, pero también ha sufrido un gran impacto de las actividades productivas sobre tales recursos, debido a urgentes necesidades de su población. La mayor ventaja comparativa con la que cuenta el país es su biodiversidad, por ello es fundamental saberla aprovechar de manera adecuada, mediante su conservación y su uso sustentable. (Plan Nacional del Buen Vivir, 69).

<sup>2</sup> BPA: Buenas Prácticas Ambientales

## **2.2. Situación actual del auge hotelero en el área urbana del cantón Cuenca**

La ciudad de Cuenca se encuentra en un apogeo turístico; el incremento de su actividad en este ámbito es más que evidente, ya que en sus calles podemos observar a visitantes ya no solo autóctonos sino también de diferentes nacionalidades. Desde un punto de vista apreciativo, tal es así que desde hace unos años atrás, el incremento de jubilados extranjeros se percibe en el día a día. Dichos extranjeros son parte de este incremento de la actividad turística debido a que, por su afluencia Cuenca ha sido considerada como destino preferido para los jubilados.

Desde la declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1999, la ciudad ha recibido importantes reconocimientos en publicaciones internacionales, ubicándola como uno de los destinos privilegiados para vacacionar y/o vivir. En el año 2008, *Stern Magazine* catalogó a esta ciudad como la primera opción para visita y estadía en Latinoamérica. Ese mismo año, *National Geographic* posicionó a Cuenca en el puesto No. 49 de los destinos turísticos mundiales. Desde el 2009 hasta el 2011, *International Living* la seleccionó como el mejor lugar en el mundo para retirados. En el 2010, *Lonely Planet* la catalogó como una de las ciudades que se deben conocer en el mundo. En el 2012, *Trip Advisor* la ubicó en el puesto 21 dentro de los destinos seleccionados por los viajeros en Latinoamérica, y *CNN Dinero* la designó como el mejor lugar para norteamericanos retirados.

Con todo esto podemos destacar que entre los años 2007 y 2012, las plazas hoteleras se han incrementado en un 50%, según un estudio realizado por la Coordinación Zonal 6 del Ministerio de Turismo. La dinámica de este crecimiento

turístico en los últimos años se debe en gran parte a la promoción de la ciudad hecha por la Fundación de Turismo para Cuenca, ente que funciona como parte del Municipio y que se dedica a la difusión y promoción de la ciudad en el ámbito turístico. Según este organismo, en los últimos cinco años la afluencia de turistas a la ciudad ha crecido en 276%: en el año 2008 la ciudad de Cuenca tuvo una afluencia de 300 000 turistas entre nacionales y extranjeros, pero las últimas cifras revelan que 610 000 turistas nacionales y 220 000 turistas extranjeros, han hecho un total de 830 000 turistas, que visitan anualmente a esta ciudad. Los estadounidenses son los que más llegan a nuestra ciudad, seguido de visitantes sudamericanos de Colombia, Argentina, Perú y Chile.

Del año 2009 al año 2013, la planta hotelera ha crecido en un 25%, según los datos del INEC<sup>3</sup>. Dicho incremento, permitió que el crecimiento laboral en este mismo sector se incremente de 3000 personas a 8000 personas.

Según la publicación del diario El Mercurio, uno de los principales diarios de la ciudad de Cuenca, en los feriados de carnaval del año 2015, el porcentaje de ocupación de los hoteles de lujo es de un 100%, mientras que los hoteles del sector económico y medio alcanzan un 75% de ocupación, indicando así que la clase media y baja de turistas nacionales no generan un aporte al turismo y al hospedaje, incidiendo en el crecimiento del sector.

En la actualidad el sistema hotelero en el Ecuador y sobre todo en la ciudad de Cuenca, ha progresado en los últimos años de manera especial por el desarrollo

---

<sup>3</sup> INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

arquitectónico y tecnológico que ha experimentado nuestra ciudad, de manera especial para los turistas extranjeros luego de que el 1 diciembre de 1999 Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por parte de la UNESCO<sup>4</sup>, debido a la belleza del centro histórico, por su importante actividad cultural, sus construcciones de tipo colonial, sus encuentros sobre literatura, la bienal de pintura, su arquitectura republicana y su rica cultura. Además Cuenca esta bañada por cuatro ríos y cuyas riberas están cubierta de árboles, sumándole a esto el Parque Nacional El Cajas, lo que la hace convertirse en un destino turístico de naturaleza muy atractivo para los turistas nacionales y extranjeros.

Debido a los factores antes mencionados, los empresarios han decidido invertir en nuestra ciudad y aumentar los establecimientos hoteleros en bienestar del desarrollo económico de nuestra región y de esta manera atraer al turista nacional e internacional a visitar Cuenca y hospedarse en sus hoteles.

Dentro de los turistas que visitan y pernoctan en el destino Cuenca, existe una diversidad de turistas provenientes de varios países tanto como turistas nacionales, según datos proporcionados por el ITUR<sup>5</sup>. Los datos establecidos son tomados del mes de diciembre, tomando en consideración la temporalidad y la alta afluencia de turistas durante este mes.

---

<sup>4</sup> UNESCO: Organización de la Naciones Unidas para la Educación y Diversificación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*)

<sup>5</sup> ITUR: Información Turística - Cuenca

**Cuadro N° 6**

<b>País</b>	<b>Visitantes</b>	<b>Porcentaje</b>
Francia	26	12,15%
Argentina	25	11,68%
España	21	9,81%
Ecuador	19	8,88%
Estados Unidos	19	8,88%
Alemania	14	6,54%
Perú	11	5,14%
Suiza	10	4,67%
Holanda	8	3,74%
Canadá	7	3,27%
Venezuela	5	2,34%
Chile	5	2,34%
Brasil	5	2,34%
Italia	5	2,34%
México	5	2,34%
Colombia	4	1,87%
Australia	4	1,87%
Bélgica	3	1,40%
Inglaterra	2	0,93%
Japón	2	0,93%
Otros	14	6,54%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Título: Turistas que ingresaron al Destino Cuenca. Diciembre 2015.  
 Elaborado por: ITUR – Fundación Municipal de Turismo para Cuenca  
 Fuente: ITUR

## **2.3. Conceptos y definiciones**

### **2.3.1. Medio Ambiente.**

La Real Academia de la Lengua define al Medio Ambiente como: “Elemento en que vive o se mueve una persona, animal o cosa” y “Conjunto de circunstancias físicas, culturales, económicas y sociales que rodean a las personas y a los seres vivos”

El Medio Ambiente se convierte en el entorno vital, como el conjunto de factores tanto físico-naturales, culturales, sociales y económicos que juegan un papel importante entre sí, con el ser humano y con la comunidad en que se desenvuelve, manifestándose en el carácter, comportamiento y supervivencia (Bustos, 2007).

### **2.3.2. Gestión Ambiental.**

La gestión o administración del medio ambiente, está ligado a la toma de decisiones y disposiciones legales necesarias para mantener un apropiado entorno ambiental suficiente y adecuado para que la calidad de vida de las personas sea lo más alto posible (Bustos, 2007).

### **2.3.3. Sistema de Gestión Ambiental (SGA).**

Es una parte del sistema general de gestión que representa las bases organizativas donde se encuentran, las responsabilidades, los procesos, las prácticas para poder determinar y poner en marcha una efectiva y correcta política ambiental (Bustos, 2007)

### **2.3.4. Normas ISO Ambientales.**

La norma ISO<sup>6</sup>, es una (ONG)<sup>7</sup> a nivel mundial, fundada en 1947 en Ginebra (Suiza), la misma que agrupa a más de 100 países en todo el mundo.

La reunión llamada ECO'928, celebrada en Rio de Janeiro, marcó un momento decisivo para el proceso de normalización ambiental a nivel internacional. En esta reunión se propuso analizar la confección de normas ambientales entre un selecto grupo de especialistas (de ONG's, del Consejo Empresario, etc.) conjuntamente con la Organización Internacional de Normalización con sus siglas en inglés (ISO) (Bustos, 2007).

### **2.3.5. ISO 14000.**

Esta norma no es una sola, sino que forma parte de una familia de normas que constituyen un modelo uniforme para un sistema de gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestar servicios que contribuyan a proteger el medio ambiente, aumentando la calidad del producto y servicio y como resultado el de potencializar el mismo frente a la demanda de los que buscan el respeto sobre el medio ambiente. Este grupo leyes se ocupa de muchas situaciones que van relacionadas con el medio ambiente y nos brindan una suficiente información a sobre las actuaciones que pueden realizar como empresa certificada en el desarrollo de sus respectivas actividades (Bustos, 2007)

---

<sup>66</sup> ISO: Organización Internacional de Normalización (en inglés International Organization for Standardization).

<sup>7</sup> ONG: Organización no gubernamental.

<sup>8</sup> Conferencia de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo

### **2.3.6. ISO 14001:2004**

Esta norma nos proporciona las especificaciones y directrices para determinar los elementos de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), para reducir el impacto ambiental que generan las actividades, servicios y productos de las distintas empresas u organizaciones, teniendo como objetivo principal apoyar a la cuidado del medio ambiente a la reducción y prevención de la contaminación ambiental sin descuidar las necesidades socioeconómicas. (Bustos, 2007)

## **2.4. Marco Legal Ambiental en el Ecuador**

La gestión ambiental es de importancia dentro del desarrollo individual y colectivo de la sociedad, el mismo que nos permita aprovechar la riqueza de la naturaleza encontrar un modelo de vida acorde al modelo que propone la última Constitución de la República del Ecuador, la misma que ha sido modificada en el año 2008 y que propone dar mayor énfasis en cuanto al medio ambiente, dando cumplimiento a las normas y leyes que nos permita llevar un estilo de vida en armonía con la naturaleza y en equilibrio con los principios propuesto en estas leyes que nos permitan tener un Buen Vivir, que no es más que una vida digna, una plenitud de vida. La Constitución del Ecuador señala:

**Art. 395.-** La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

- 1.** El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
- 2.** Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.

3. El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.
4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.

**Art. 399.-** El ejercicio integral de la tutela estatal sobre el ambiente corresponsabilidad de la ciudadanía en su preservación, se articulará a través de un sistema nacional descentralizado de gestión ambiental, que tendrá a su cargo la defensoría del ambiente y la naturaleza.

#### **Sección sexta, Agua**

**Art. 412.-** La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque ecosistémico (Constitución del Ecuador, 2008, p.p 177-179).

#### **2.4.1. Ordenanza para la aplicación del subsistema de evaluación de impacto ambiental, dentro de la jurisdicción del cantón Cuenca**

La Ley Orgánica de Régimen Municipal (LORM), en su artículo Art. 14, numeral 16 establece, entre las funciones primordiales del Municipio, sin perjuicio de las demás que le atribuye dicha Ley, el Prevenir y controlar la contaminación del ambiente en coordinación con las entidades afines.

La Ley de Descentralización del Estado y Participación Social, en su artículo 9, literal i) dispone como función y responsabilidad de los Municipios exigir a personas naturales o jurídicas la presentación de Estudios de Impacto Ambiental,

antes de la autorización de cualquier actividad que pudiera causar un impacto sobre el medio ambiente y/o las poblaciones humanas.

La Ley de Gestión Ambiental en sus artículos 13 y 19, establece que los Municipios como Organismos descentralizados de gestión ambiental, dictarán políticas ambientales locales y calificarán las actividades que puedan causar impactos ambientales.

En el artículo 5 de la Ley de Gestión Ambiental se establece el SNDGA<sup>9</sup> “como un mecanismo de coordinación transectorial, interacción y cooperación entre los distintos ámbitos, sistemas y subsistemas de manejo ambiental y de gestión de recursos naturales”.

Según el artículo 4 del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria, para efectos de determinar las competencias ambientales dentro del SNDGA, se entenderá que la tienen aquellas instituciones, nacionales, sectoriales o seccionales, que, según sus correspondientes leyes y reglamentos, tienen potestad para la realización de actividades relacionadas con la prevención y control de la contaminación ambiental, y en general con el desarrollo sustentable.

Mediante Ordenanza Municipal publicada el 23 de junio de 1997, se creó la Comisión de Gestión Ambiental CGA<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> SNDGA: Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental

<sup>10</sup> CGA: Comisión de Gestión Ambiental

La Ordenanza de Reforma, Actualización, Complementación y Codificación de la Ordenanza que Sanciona el Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Cuenca: Determinaciones para el Uso y Ocupación del Suelo urbano, expedida en noviembre de 2002, en sus artículos 21 al 25 determina la necesidad de someter a Diagnósticos Ambientales, Estudios de Impacto Ambiental y Auditorías Ambientales, según sea el caso, a las actividades productivas dentro de la jurisdicción del cantón Cuenca.

Mediante Resolución Ministerial N° 053, publicada en el Registro Oficial N° 159 de fecha 5 de diciembre de 2005 el MAE<sup>11</sup>, resuelve, aprobar y conferir a la Ilustre Municipalidad de Cuenca, la acreditación y el derecho a utilizar el sello del SUMA<sup>12</sup>, otorgándole la calidad de Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable (AAAr);

El Art. 2 de la referida Resolución Ministerial, faculta a la I. Municipalidad de Cuenca, en su calidad de Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable, para evaluar y aprobar estudios de impacto ambiental, planes de manejo ambiental y emitir licencias ambientales para ejecución de proyectos dentro de su competencia y jurisdicción territorial;

El I. Concejo Cantonal, en Sesión celebrada el 21 de diciembre de 2005, resolvió que la CGA ejerza la calidad de Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable (AAAr), y la utilización del Sello del SUMA.

---

<sup>11</sup> MAE: Ministerio del Ambiente Ecuador

<sup>12</sup> SUMA: Sistema Único de Manejo Ambiental

El 04 de septiembre de 2006, el Presidente Constitucional de la República, el Vicepresidente de la República, la Ministra del Ambiente, el Ministro de Economía y Finanzas, y la Ilustre Municipalidad de Cuenca, representada por su Alcalde y Procurador Síndico, firman el Convenio de Transferencia Definitiva de Competencias Ambientales y Recursos hacia la Municipalidad de Cuenca, a partir de cuya fecha, la Municipalidad adquiere amplias atribuciones en materia ambiental.

### **2.3.Descripción del proyecto**

#### **2.3.1. Gestión Ambiental**

Cuando escuchamos hablar sobre gestión ambiental, calentamiento global, cambio climático, la capa de ozono, la radiación solar ultra violeta o radiación UV, lo primero que se nos viene a la mente es la armonía y bondades que nos ofrecía nuestra naturaleza e inmediatamente regresamos al pasado y recordamos aquellos momentos compartidos con la naturaleza, disfrutar al aire libre, jugar bajo la lluvia, ir a divertirse en los bosques, fueron momentos que quedaran grabados en nosotros, la biodiversidad que ofrece nuestro país, es algo que no debemos dejar que muera.

Es por eso que al ver que se han tomado medidas sobre muchos aspectos, y que son pocos son los que promueven un cambio o mejor dicho salvar a nuestro planeta aunque suene muy soñador e inalcanzable, pero que intentan promover un giro radical a nuestro estilo de vida y que debemos preocuparnos por hacer algo y no dejar que el acelerado crecimiento demográfico y el progreso tecnológico sigan avanzado sin medida hasta convertirnos en unos simples consumistas y ser parte de la destrucción de nuestro medio ambiente y no de la solución. Por lo tanto debemos

más bien sujetarnos a los principios de solidaridad, corresponsabilidad y colaboración, reciclaje y reutilización de desechos, que promueven las leyes ambientales.

#### **2.4. Sistema de Gestión Ambiental (SGA)**

La mejor estrategia ambiental de una empresa es, sin duda, el desarrollo de un sistema de gestión ambiental (SGA), con unos objetivos y principios ambientales a medida de la situación de la empresa. Dichos objetivos se deben ir revisando periódicamente, y según se vayan cumpliendo se sustituirán por otros más estrictos.

El primer paso a dar por la empresa es marcar una política ambiental de mejora continua, compatible con la política de la organización. Una vez establecida ésta, se debe realizar una evaluación ambiental como un diagnóstico de la situación de la empresa, que queda reflejada por escrito en una declaración o informe ambiental.

A partir del conocimiento real de la situación, se establecen unos objetivos ambientales, cuantificables y dimensionados en el tiempo. Para conseguir los objetivos, se establece un programa ambiental escrito, que recoge las actividades o estrategias a desarrollar para la consecución y puesta en práctica de esos objetivos. (Bustos, Manual de Gestión Ambiental, 41)

### **3. MANEJO AMBIENTAL EN LOS HOTELES**

Para la presente investigación se ha determinado como muestra representativa dos hoteles de la ciudad de Cuenca, el Hotel Zahir 360, el mismo que consta dentro del catastro turístico en la categoría de primera y el Hotel Oro Verde está dentro de la categoría de lujo, siendo el único en la ciudad con dicha distinción.

La elección de dichos hoteles se ha basado en su iniciativa para llevar un manejo adecuado de los procesos de los establecimientos en materia medio ambiental, como ha mejorado no solo en su aceptación por la comunidad, si no estos programas medioambientales se han visto reflejados al mejorar la rentabilidad económica del hotel, subiendo sus ganancias y bajando sus costos.

Se explicará los distintos procesos operativos que ha implementado los dos hoteles, como parte de su manejo en gestión ambiental.

### 3.1. Diagrama de flujo en los hoteles de lujo y de primera categoría

#### 3.1.1. Hotel Zahir 360 actividad e historia

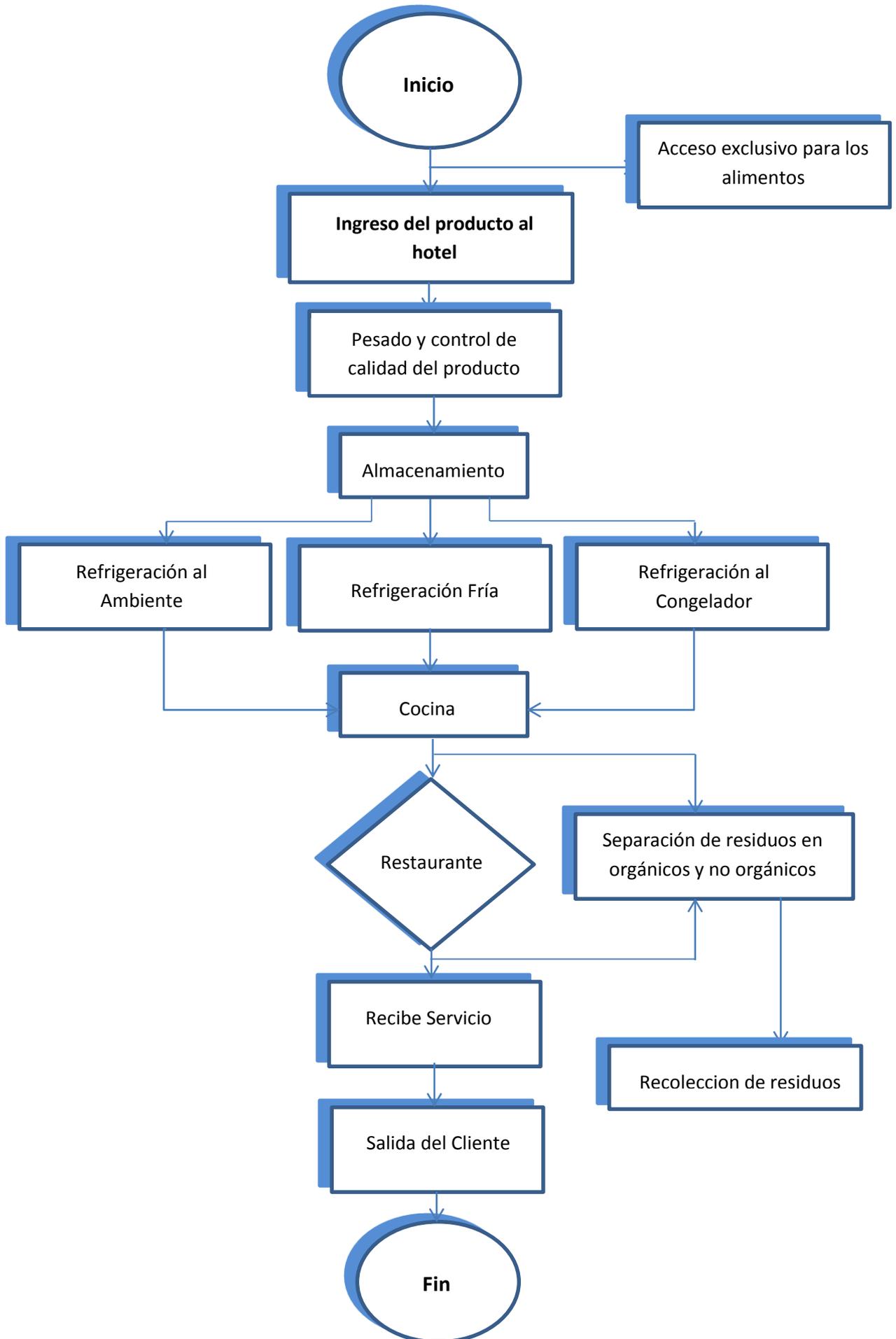
##### Ilustración N° 1



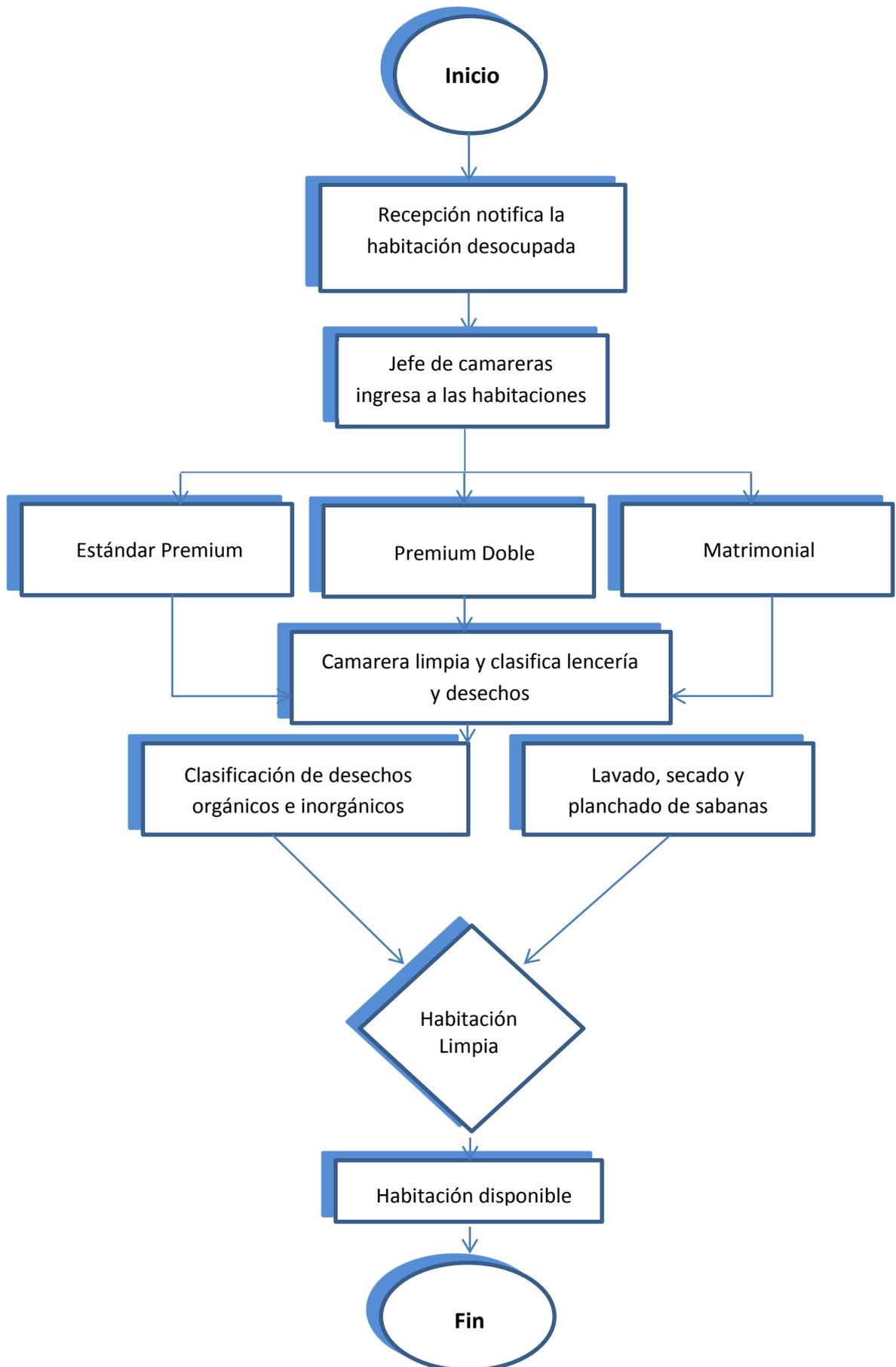
Título: Vista exterior del Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

El Hotel Zahir 360, se encuentra ubicado en la zona de El Ejido, cerca del estadio Alejandro Serrano Aguilar, en la calle Florencia Astudillo (ver anexo 14). Sus propietarios Juan Carlos Quito y Daniela Cando y Estefanía Cando invirtieron dos millones de dólares para la construcción del hotel. Gracias a su servicio con altos estándares de calidad e innovadora infraestructura, se ha posicionado en la ciudad como un hotel de primera categoría, avalado esto por el catastro de alojamiento turístico 2015 del Ministerio de Turismo. Dentro de su infraestructura cuenta con 45 habitaciones distribuidas en: Estándar, estándar premium, premium doble, suites ejecutivas, matrimoniales y suit presidencial. Cuentan con piso de bambú e iluminación natural que es aprovechada con paneles solares, cuenta con un parqueadero para 50 vehículos dotados con la debida seguridad y guardianía propia las 24 horas. Los espacios tienen áreas de recreación, gimnasio, salón para eventos, convenciones y reuniones de negocios para 100 personas y como complemento al servicio de alojamiento, cuenta con un restaurante denominado *Zircus restaurant*, que fue inaugurado en febrero, ofrece comida internacional. El área dispone de tres zonas: Lounge, salón principal y área *VIP (very important people)* para 15 personas. Su principal compromiso con la sociedad está enfocado en la parte medio ambiental y en reducir el impacto que tiene la industria hotelera. Con este fin se han implementado políticas sostenibles medioambientales, tales como: instalación de paneles solares, bombas de calor, sensores de movimiento en los pasillos, reciclaje de residuos y aislación de ruido.

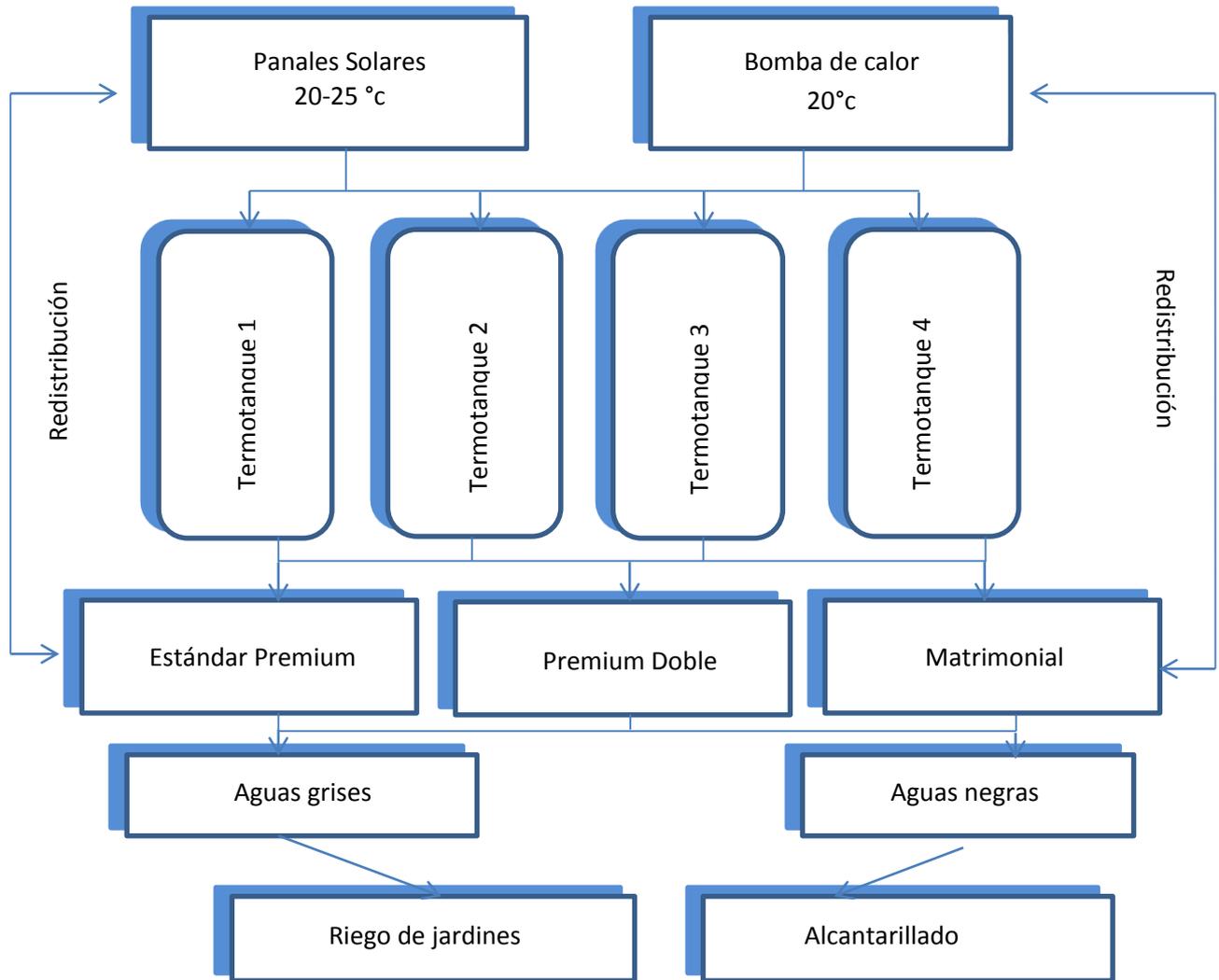
3.1.2. Flujograma de Procesos de Alimentos del Hotel Zahir 360



### 3.1.3. Flujo de Procesos de Limpieza del Hotel Zahir 360



### 3.1.4. Proceso de Consumo de Agua y Energía del Hotel Zahir 360



### Ilustración N° 2



Título: Termotanques - Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

#### 3.1.5. Uso de paneles solares

El Hotel Zahir 360° dentro de sus procesos de manejo de agua y energía utiliza 2 paneles solares como método de ayuda para el ahorro de energía. Los paneles solares conjuntamente con 2 bombas de calor son los encargados de enviar agua caliente a las habitaciones. El panel solar calienta el agua a 20°C, mientras que las bombas de calor al tomar el aire caliente del ambiente suben la temperatura a 45°C, siendo la temperatura ideal para las habitaciones.

El hotel utiliza 4 termotanques en donde se almacena la temperatura, uno para los paneles solares y el otro para las bombas de calor, el tercero almacena los 45° necesarios para la habitación, el cuarto termotanque se utiliza cuando el hotel

está a su máxima capacidad y los tres termotanques no abastecen la temperatura necesaria. El uso de este sistema significa un ahorro de la mitad de uso de energía para el hotel.

### **3.1.6. Almacenamiento de alimentos**

La entrada de alimentos se da por una zona determinada, en donde no se tenga contacto con huéspedes del hotel, una vez recibido los productos se pasa por un control de calidad y consiguiente a este su almacenamiento.

El almacenamiento de alimentos se da en 3 cuartos distintos, con el fin de evitar posible contaminación, el primer cuarto tiene como fin almacenar alimentos y bebidas al ambiente, en un área ventilada en el subsuelo con el fin de aislar de la humedad, manteniendo así los productos en perfecto estado.

La segunda zona de almacenamiento es un cuarto frío en donde se procede al corte de carnes. Por ultimo tiene una zona de porcionamiento y pesaje, luego de realizar este procedimiento se congela los productos, separando carnes rojas, blancas, mariscos, cremas y sopas. Cada porción debe especificar su nombre, la fecha en que se congela, la fecha de caducidad del producto, el peso exacto y la persona responsable de almacenar. Su principal política es “lo primero que entra es lo primero que sale” con el fin de evitar daños en los productos.

Los residuos producidos en esta zona son congelados hasta que los sean recogidos por los recolectores de la Empresa Pública EMAC<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Empresa Municipal de Aseo de Calles

Luego de estos procesos pasa a la zona de la cocina, para dar paso a platos preparados hacia el restaurante. Los restos del restaurante son de igual manera clasificados en restos orgánicos, inorgánicos y productos desechables. El aceite utilizado se recolecta en tachos para ser entregados a recolectores.

### 3.2. Hotel Oro Verde actividad e historia

#### Ilustración N° 3



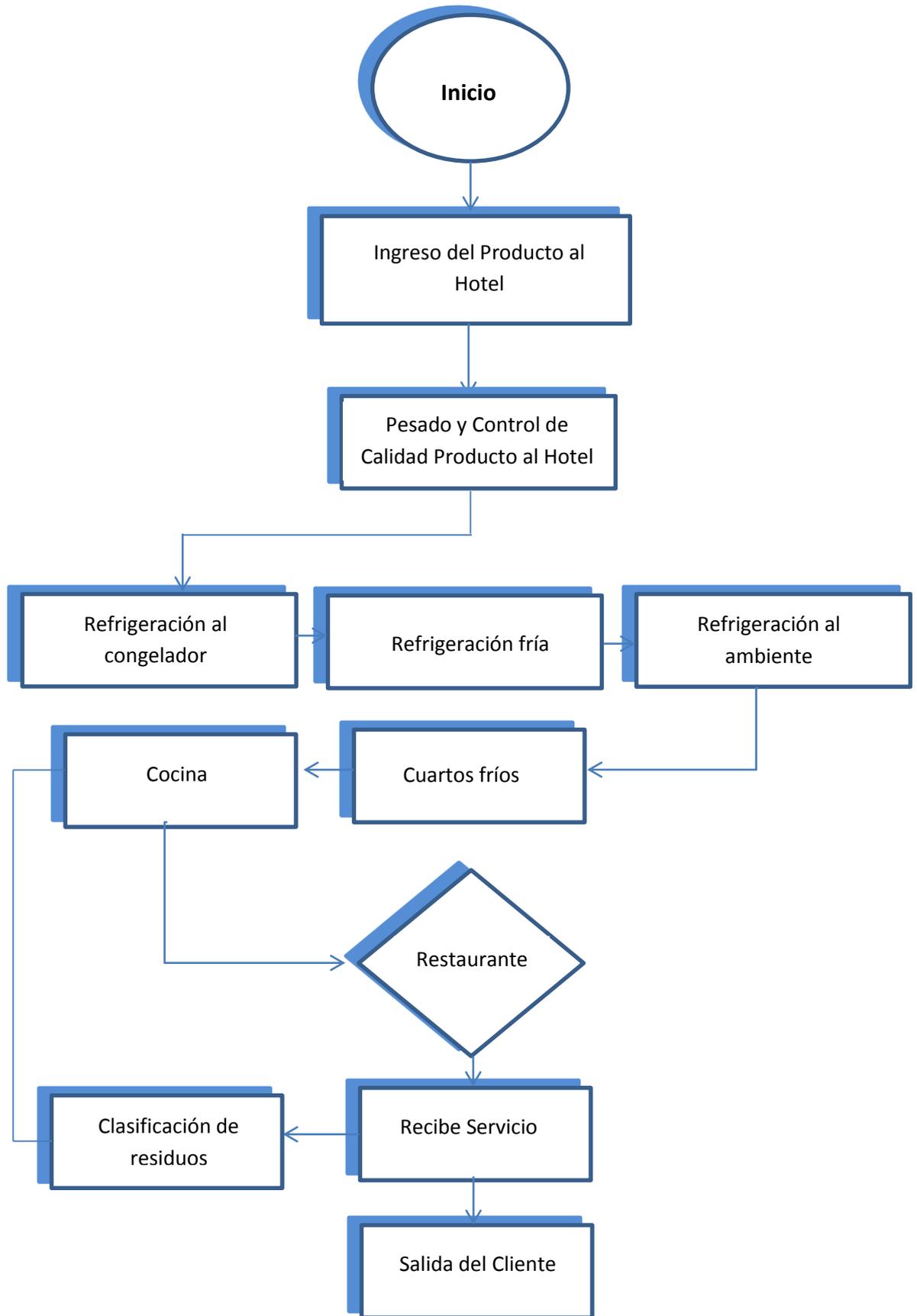
Título: Vista exterior del Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

El Hotel Oro Verde fue construido el 19 de marzo de 1983. En el año 2012 se realiza una remodelación total de las instalaciones en áreas constructiva, eléctrica y hidrosanitaria.

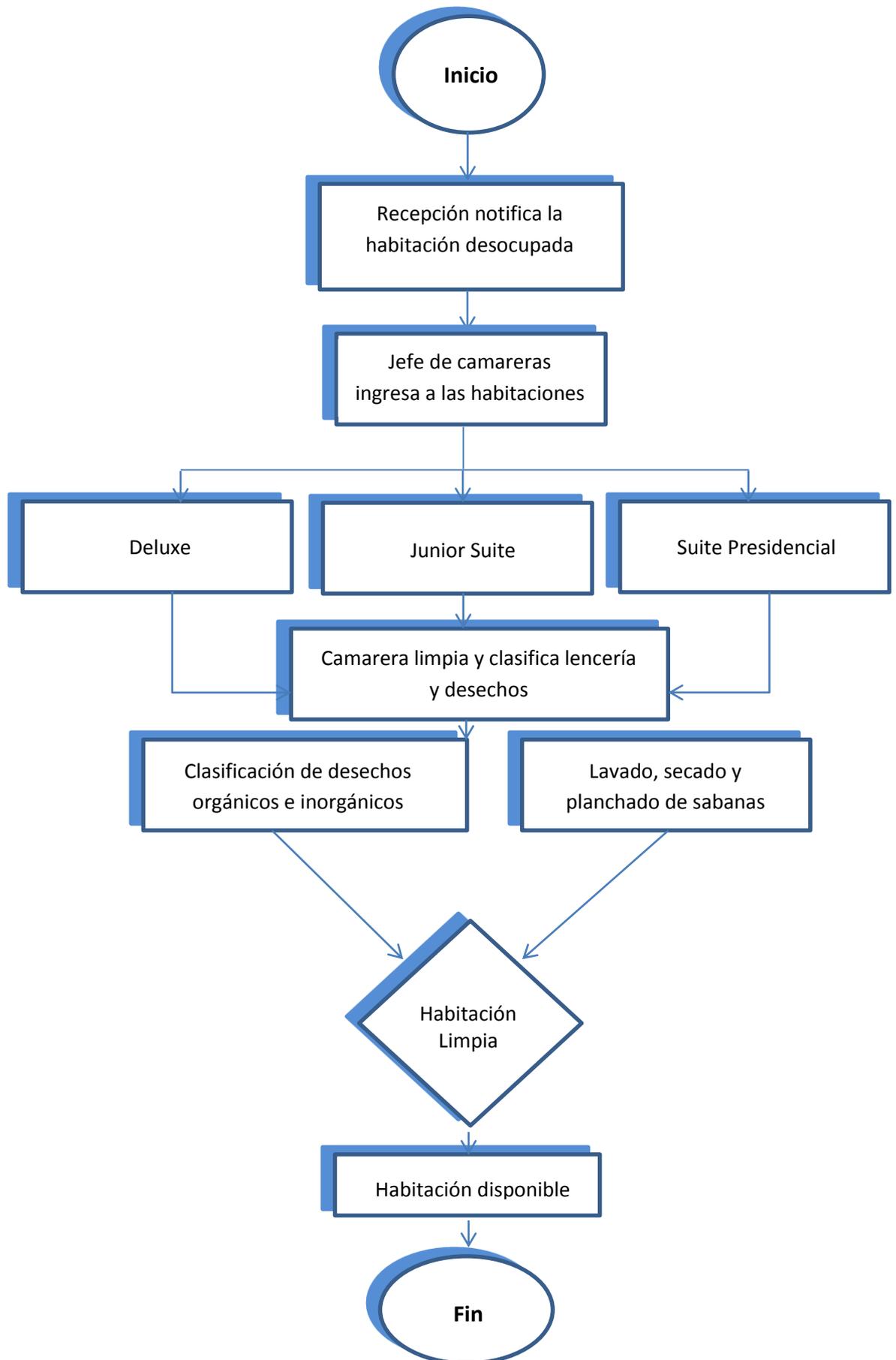
Se encuentra en la zona residencial de la ciudad de Cuenca, sector de San Sebastián, a diez minutos del centro histórico y quince minutos del aeropuerto Mariscal Lamar (Ver anexo 8) . Tiene como actividad empresarial brindar el servicio de alojamiento y alimentos y bebidas, motivo por lo cual cuenta con un restaurante dentro de sus instalaciones. Está considerado como uno de los mejores hoteles de la

región Sur del país, por sus innumerables reconocimientos tanto a nivel nacional como internacional, lo que le ha asegurado situarse en la categoría de lujo dentro del catastro de alojamiento turístico 2015, el mismo que es manejado por el Ministerio de Turismo Zonal 6. Cuenta con un total de 69 habitaciones que incluyen 4 suites, 3 junior suite, 1 suite presidencial, 29 dobles y 32 simples, todas ellas climatizadas con aire acondicionado y calefacción restaurante y diversas áreas de esparcimiento.

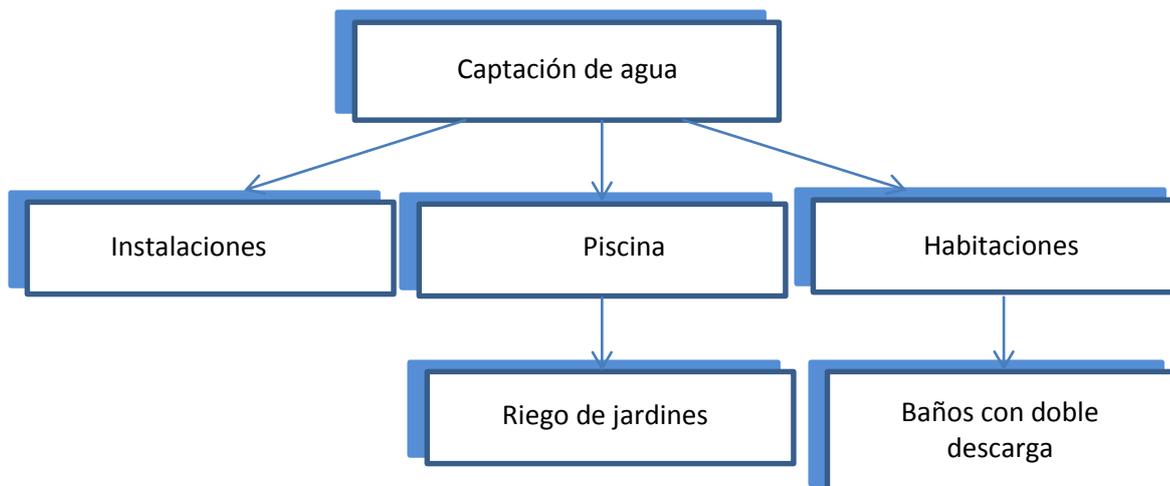
### 3.2.1. Flujograma de Procesos de Alimentos del Hotel Oro Verde



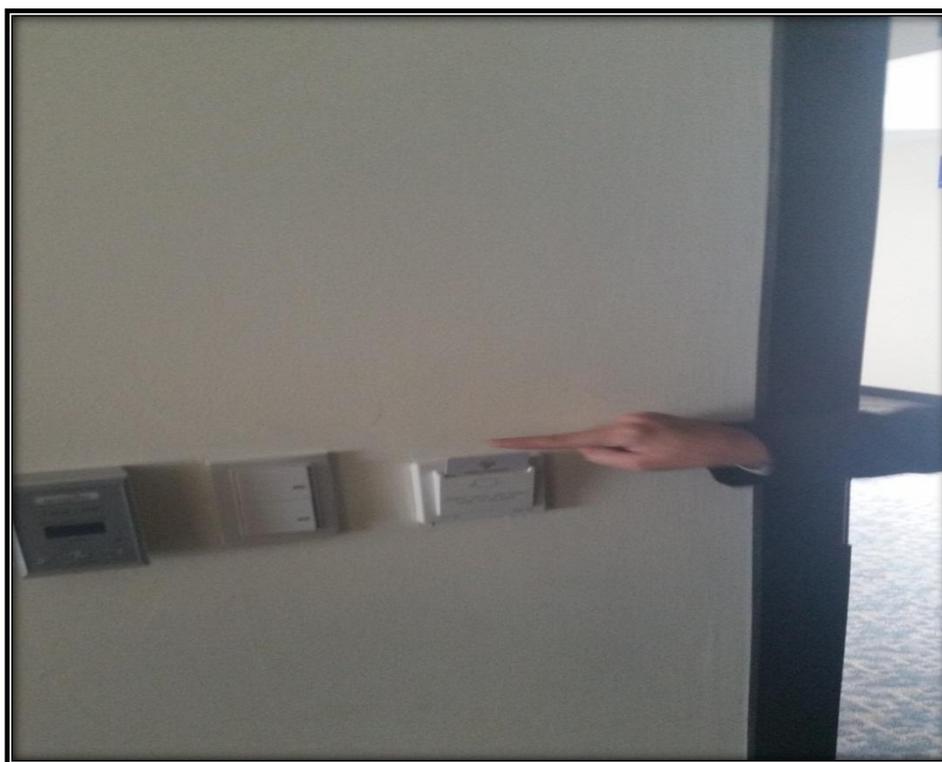
### 3.2.2. Flujograma de Procesos de Limpieza del Hotel Oro Verde



### 3.2.3. Proceso de Consumo de Agua del Hotel Oro Verde



**Ilustración N° 4**



Título: Tarjeta electrónica - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

#### **3.2.4. Ahorro de energía - tarjeta electrónica**

Dentro del Hotel Oro Verde como método de ahorro de energía, se ha implementado una tarjeta electrónica que permite al huésped del hotel contribuir con el ahorro de energía. La tarjeta es entregada al huésped el momento de realizar el *check-in* al hotel, el momento que el huésped accede a su habitación debe colocar la tarjeta en una ranura especial, en ese momento se acciona todo el sistema eléctrico de la habitación, una vez que el huésped sale deberá sacar la tarjeta y con esto apagará de forma automática el sistema eléctrico.

#### **3.2.5. Limpieza del hotel**

Para las actividades de limpieza general, Hotel Oro Verde posee un permiso de explotación de aguas subterráneas, almacenadas mediante succión en una cisterna de 70 m<sup>3</sup>, para luego ser tratada con equipos especiales.

#### **3.2.6. Aguas residuales.**

Las aguas residuales del hotel se generan principalmente en los departamentos de habitaciones (por trabajos de limpieza y por la utilización del baño por nuestros clientes), restaurante y cocina. Éstas son vertidas a la red de alcantarillado público y posteriormente tratadas en la estación de tratamiento de aguas de la ciudad de Cuenca.

#### **3.2.7. Emisiones de gas refrigerante**

Este tipo de gases se considera como un aspecto ambiental por su potencial efecto perjudicial sobre la capa de ozono y como tal se trata, los gases refrigerantes utilizados en el hotel son: R404 el mismo que es una mezcla ternaria compuesta por

R125, R143a y R134a, es muy poco tóxico incluso con exposiciones prolongadas de tiempo.

### **3.3. Programa de buenas prácticas ambientales**

El Hotel Oro Verde dentro de su preocupación por apoyar al medio ambiente e impulsar dentro de sus empleados normas que permitan reducir los impactos ambientales, ha creado un Programa de buenas prácticas ambientales, el mismo que ha sido elaborado por el jefe de mantenimiento con fecha 15 de septiembre del 2015 y aprobado por la Gerencia General del hotel el 18 de septiembre de 2015.

#### **I. PROPOSITO**

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno.

Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

#### **II. ALCANCE**

Todas las actividades relacionadas a la presentación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y que los equipos estén vinculados a este programa.

### III. RESPONSABLES

- a. Responsable de la Gestión Ambiental: para diseñar el programa;
- b. Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa; y,
- c. Todo el personal: Quienes deberán aplicar las buenas prácticas ambientales descritas en este programa.

### IV. PROGRAMA (ver Anexo 4)

Se detallan las actividades principales en cuatro categorías:

- a) Ahorro de agua y energía;
- b) Consumo de productos;
- c) Conservación de biodiversidad; y,
- d) Manejo de residuos y contaminación

**Cuadro N° 7**

DEPARTAMENTO	ASPECTO AMBIENTAL	OBJETIVO	META	%
Administración y Contabilidad	Consumo de papel	Reducción del consumo de papel	-Establecer la utilización de papel en doble cara. -Reducir la emisión de documentación innecesaria. -Consumo de papel reciclado.	90
	Consumo de energía	Reducción del consumo eléctrico	-Criterio establecido para la utilización de una conciente iluminación y encendido de equipos, uso Led. -Recolección de accesorios de iluminación cada 15 días Centrosur.	100

	Residuos	Gestión de reciclaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar la recolección de papel.</li> <li>-Mejorar la utilización de toners.</li> <li>-Recolección de envases.</li> </ul>	90
Eventos y Banquetes	Gestión de residuos	Gestionar los residuos, producto de eventos o reuniones	-Clausula en contrato sobre gestión de residuos.	*
	Residuos	Separación de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar la recolección de papel.</li> <li>-Mejorar la utilización de publicidad.</li> <li>-Recolección de envases.</li> </ul>	90
	Consumo de energía	Reducción del consumo eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Criterio establecido para la utilización de una conciente iluminación y encendido de equipos de AC. Uso Led.</li> <li>- Recolección de accesorios de iluminación cada 15 días Centrosur.</li> </ul>	80
Mantenimiento	Emisiones de aire	Reducción de emisiones contaminantes		100
	Consumo de energía	Ahorro energético	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejoramiento de sistemas de control, informático, calderas, aire acondicionado, calefacción, motores, generador, uso Led.</li> <li>-Recolección de accesorios cada 15 días</li> </ul>	95
	Residuos	Gestión de residuos	-Asegurar el correcto proceso de gestión de reciclaje de residuos.	95

	Ruido	Contaminación acústica, interior y exterior	<i>-Mejoramiento en el aislamiento de la contaminación acústica en habitaciones y áreas externas.</i>	100
	Aceites	Aceite de generador	<i>-Recolección cada seis meses ETAPA.</i>	100
Restaurante y Dely	Residuos	Separación de residuos	<i>-Optimizar la separación de desechos de alimentos. -Mejorar la recolección de envases.</i>	100
Compras	Compra verde	Gestionar e iniciar compras de productos con etiquetas ecológicas	<i>-Cambio a productos ecológicos. -Compra de productos con mínimo uso de envases, cartones, fundas, etc. -Obtención de líneas verdes.</i>	90
Cocina	Residuos	Separación de residuos	<i>-Mejorar la separación de envases, fundas, cartón, papel, recolección diaria.</i>	95
	Aceites	Desechos de aceite de cocina	<i>-Recolección cada semana ETAPA.</i>	100
Habitaciones	Comunicación a clientes	Información general a clientes en habitaciones	<i>-Tarjetas de indicativos de servicios a los clientes, Indicando usos de equipos, Ac, calefacción, iluminación</i>	100
	Formación	Formación al personal de habitaciones	<i>-Concientización del uso de productos. -Ahorro de insumos, agua, eléctrico, etc.</i>	100
	Residuos	Gestión de residuos	<i>-Mejorar la recolección de envases de insumos y de clientes. -Mejorar la recolección de papeles.</i>	100
	Consumos	Control de consumos	<i>-Personal de habitaciones, concientizar el uso de insumos de limpieza</i>	100

Recepción	Consumo de Papel	Reducción en el consumo de papel	-Aumentar el uso de papel doble cara. -Reducir la emisión de listados. - Cartelera de buenas prácticas.	90
	Residuos	Gestión de residuos	-Mejorar la recolección de envases. -Mejorar la recolección de papel. -Buen uso de impresoras. -Recolección de desechos diaria.	90
	Comunicación	Comunicación al cliente en el check in sobre la gestión ambiental	-Informar al cliente si lo solicita.	100
	Formación	Formación al personal de recepción	-Conocimiento sobre áreas protegidas de la ciudad de Cuenca.	100

\* En Proceso

Título: Programa de Gestión Ambiental 2015 – Hotel Oro Verde Cuenca

Elaborado por: Hotel Oro Verde

Fuente: Hotel Oro Verde Cuenca

#### **4. BUENAS PRÁCTICAS MEDIO AMBIENTALES EN HOTELES A NIVEL MUNDIAL**

Los sistemas de gestión ambiental pueden constituir para los hoteles una verdadera herramienta de mejora continua en cuanto a su actividad productiva y a la prevención de impactos ambientales negativos, así como en su rentabilidad, esto debido a que con el auge de productos y servicios amigables con el medio ambiente, ha surgido un nuevo tipo de turista “eco” que busca principalmente aportar al cuidado ambiental.

Dentro de esta misma línea, los hoteles con sistemas de gestión que integran otros ámbitos del desarrollo sostenible contemplan, además del impacto medioambiental, el ejercido sobre el entorno socioeconómico y cultural de los diferentes destinos turísticos. Y pueden ser adoptadas por las empresas y organizaciones públicas y privadas de cualquier sector industrial.

##### **4.1. Programa Planet 21**

Planet 21 es un programa medioambiental creado por la corporación hotelera Accor, este programa está basado en 7 pilares y 21 compromisos que hacen referencia al abastecimiento local, la diversidad, la gestión del agua, de la energía y de los desechos y metas globales propuestas para el 2015. El objetivo se basa en orientar a grandes hoteles a crecer de forma sostenible, reduciendo de esta manera el impacto medio ambiental.

Mediante la aplicación de este programa, se ha conseguido resultados favorables en temas ambientales y socioeconómicos para las cadenas hoteleras que actualmente aplican Planet 21, como: energía economizada equivalente a 1845 viviendas francesas; 4000000 de árboles plantados desde 2009; y, agua economizada equivalente a 33 piscinas olímpicas por la reducción en su consumo.

Como claro ejemplo se puede hacer mención a la cadena hotelera Novotel - Lima, ubicada en una de las zonas más modernas de Perú, tiene un compromiso de desarrollo sostenible y es por eso que forma parte del programa Accor. Incrementando su ventaja competitiva, esto se puede ver reflejado mediante los múltiples reconocimientos que se le han otorgado.

#### **4.2. Programa Green Globe XXI**

Green Globe XXI opera en más de 60 países del mundo y es una certificación mundial para el turismo sostenible y está enfocada para las organizaciones, comunidades, agencias de turismo y empresas turísticas que puedan hacer contribuciones positivas para la gente y el planeta.

Para medir la eficiencia de la aplicación de este programa, se aplicó una encuesta denominada Caribbean Alliance for Sustainable Tourism (Alianza Caribeña para el Turismo Sostenible) en 2004 a 30 miembros encuestados acerca de su experiencia como miembro o participante del programa, se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ 90% afirma haber obtenido una reducción en las cuentas de agua y de electricidad;
- ✓ 67% observa crecimiento en la motivación del personal;
- ✓ 40% afirma haber recibido exposición internacional;
- ✓ 93% dice que ahora tiene implementado un sistema de gestión efectivo;
- ✓ 91% responde estar extremadamente o muy satisfechos con estar certificados; y,
- ✓ 82% esta extremadamente o muy satisfechos con los beneficios de estar certificados.

Un claro ejemplo de la eficiencia que resulta aplicar este programa es el Hotel Meliá International, es una de las compañías hoteleras vacacionales más grandes del mundo, además de líder absoluto del mercado español, tanto en el ámbito de ocio como en el de negocio. En la actualidad dispone de más de 350 hoteles distribuidos en 35 países de 4 continentes, comercializados bajo las marcas: *Meliá, Gran Meliá, ME by Meliá, Paradisus, Innside by Meliá, TRYP by Wyndham, Sol Hotels y Club Meliá.*

## **5. MATRICES DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES**

Con la finalidad de determinar los impactos positivos y negativos que produce la actividad hotelera en temas medioambientales, se procedió a formular una Matriz de Identificación y Evaluación de Impactos y Aspectos Ambientales aplicada a los dos hoteles de estudio, determinando los factores ambientales, aspectos ambientales y la valoración de los impactos.

La aplicación de las matrices permitirá la identificación de los principales procesos que causan impacto negativo medioambiental dentro del hotel y de esta manera lograr erradicar en gran medida dichos impactos, permitiendo al hotel llegar a obtener una certificación medioambiental o implementar un sistema de gestión ambiental, que beneficie tanto económicamente como socialmente al hotel.

De acuerdo a la Norma Ambiental, las variables que se han establecido para determinar los impactos ambientales significativos de algunos de los procesos de los hoteles son las siguientes:

### **Criterio**

- a) Requisito Legal
- b) Valoración
- c) Valor del impacto = (Magnitud x importancia)

**Cuadro N° 8**

<b>MAGNITUD (+/-)</b>	<b>IMPORTANCIA</b>
✓ Escala	✓ Número de involucrados
✓ Intensidad	✓ Percepción del huésped
✓ Duración	

<b>ESCALA</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Dentro del Hotel	Hasta 50 metros	Más de 50 metros

<b>IDENTIDAD (AMBIENTAL)</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Bajo	Media	Alta

<b>DURACIÓN</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Menos de 1 hora/al día	De 1 a 4 horas/al día	Más de 4 horas/al día

<b>NÚMERO DE INVOLUCRADOS</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Menos de 10 personas	De 10 a 20 personas	Más de 20 personas

<b>PERCEPCIÓN DE LOS HUÉSPEDES</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Baja	Media	Alta

		<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS Y ASPECTOS AMBIENTALES – HOTEL ZAHIR</b>							Código:
									Pág. 1 de 1
<b>ACTIVIDAD N° 1 GESTIÓN PARA EL MANEJO PROCEDIMIENTOS</b>									
<b>FACTORES AMBIENTALES</b>	<b>VALORACIÓN DE LOS IMPACTOS</b>		<b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>						
			1	2	3	4	5	6	7
			Utilización de productos químicos	Uso de Agua	Motores internos	Tráfico vehicular	Uso del gas cocina, duchas	Generación de basura	Aceites
<b>1. Aire / Atmósfera</b>	<b>Magnitud</b>	Escala	1			2	1	1	
		Intensidad	-1			-1	-1	-1	
		Duración	2			3	1	1	
		Subtotal M:	-2	0	0	-6	-1	-1	0
	<b>Importancia</b>	N° Involucrados	1			3	1	3	
		Perc. Público	1			3	1	3	
		Subtotal I:	1	0	0	9	1	9	0
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>-2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-54</b>	<b>-1</b>	<b>-27</b>	<b>0</b>
<b>2. Energía</b>	<b>Magnitud</b>	Escala			1				
		Intensidad			-1				
		Duración			3				
		Subtotal M:	0	0	-3	0	0	0	0
	<b>Importancia</b>	N° Involucrados			1				
		Perc. Público			1				
		Subtotal I:	0	0	1	0	0	0	0
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>3. Agua</b>	<b>Magnitud</b>	Escala	1	1				1	1
		Intensidad	-1	-1				-1	-1
		Duración	3	3				1	1
		Subtotal M:	-3	-3	0	0	0	-1	-1
	<b>Importancia</b>	N° Involucrados	2	3				1	1
		Perc. Público	1	3				1	1
		Subtotal I:	2	9	0	0	0	1	1
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>-6</b>	<b>-27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>
<b>4. Impacto Socioeconómico</b>	<b>Magnitud</b>	Escala		1	1	2	1	1	1
		Intensidad		-1	-1	-1	-1	-1	-1
		Duración		1	1	3	1	3	2
		Subtotal M:	0	-1	-1	-6	-1	-3	-2
	<b>Importancia</b>	N° Involucrados		1	1	3	1	3	2
		Perc. Público		1	1	3	1	3	1
		Subtotal I:	0	1	1	9	1	9	2
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>	<b>-54</b>	<b>-1</b>	<b>-27</b>	<b>-4</b>
<b>5. Ruido</b>	<b>Magnitud</b>	Escala			1	2			
		Intensidad			-1	-1			
		Duración			2	3			
		Subtotal M:	0	0	-2	-6	0	0	0
	<b>Importancia</b>	N° Involucrados			2	3			
		Perc. Público			1	3			
		Subtotal I:	0	0	2	9	0	0	0
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-4</b>	<b>-54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VALOR DEL IMPACTO</b>			<b>-8</b>	<b>-28</b>	<b>-11</b>	<b>-162</b>	<b>-2</b>	<b>-55</b>	<b>-5</b>
<b>REQUISITO LEGAL</b>									
Elaborado por:			Autor					Fecha: 18/02/2016	
								Rev. N° 1	

		<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS Y ASPECTOS AMBIENTALES – HOTEL ORO VERDE</b>							Código:
									Pág. 1 de 1
<b>ACTIVIDAD N° 1 GESTIÓN PARA EL MANEJO PROCEDIMIENTOS</b>									
FACTORES AMBIENTALES	VALORACIÓN DE LOS IMPACTOS		ASPECTOS AMBIENTALES						
			1	2	3	4	5	6	7
			Utilización de productos químicos	Uso de Agua	Motores internos	Tráfico vehicular	Uso del gas cocina, duchas	Generación de basura	Aceites
1. Aire / Atmósfera	Magnitud	Escala	1			2	1	1	
		Intensidad	-1			-1	-1	-1	
		Duración	2			3	1	1	
		Subtotal M:	-2	0	0	-6	-1	-1	0
	Importancia	N° Involucrados	1			3	1	3	
		Perc. Público	1			3	1	3	
		Subtotal I:	1	0	0	9	1	9	0
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>-2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-54</b>	<b>-1</b>	<b>-27</b>	<b>0</b>
2. Energía	Magnitud	Escala			1				
		Intensidad			-1				
		Duración			3				
		Subtotal M:	0	0	-3	0	0	0	0
	Importancia	N° Involucrados			1				
		Perc. Público			1				
		Subtotal I:	0	0	1	0	0	0	0
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Agua	Magnitud	Escala	1	1				1	1
		Intensidad	-1	-1				-1	-1
		Duración	3	3				1	1
		Subtotal M:	-3	-3	0	0	0	-1	-1
	Importancia	N° Involucrados	2	3				1	1
		Perc. Público	1	3				1	1
		Subtotal I:	2	9	0	0	0	1	1
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>-6</b>	<b>-27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>
4. Impacto Socioeconómico	Magnitud	Escala		1	1	2	1	1	1
		Intensidad		-1	-1	-1	-1	-1	-1
		Duración		1	1	3	1	3	2
		Subtotal M:	0	-1	-1	-6	-1	-3	-2
	Importancia	N° Involucrados		1	1	3	1	3	2
		Perc. Público		1	1	3	1	3	1
		Subtotal I:	0	1	1	9	1	9	2
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>	<b>-54</b>	<b>-1</b>	<b>-27</b>	<b>-4</b>
5. Ruido	Magnitud	Escala			1	2			
		Intensidad			-1	-1			
		Duración			2	3			
		Subtotal M:	0	0	-2	-6	0	0	0
	Importancia	N° Involucrados			2	3			
		Perc. Público			1	3			
		Subtotal I:	0	0	2	9	0	0	0
Magnitud Ponderada (MxI)			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-4</b>	<b>-54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VALOR DEL IMPACTO</b>			<b>-8</b>	<b>-28</b>	<b>-11</b>	<b>-162</b>	<b>-2</b>	<b>-55</b>	<b>-5</b>
<b>REQUISITO LEGAL</b>									
Elaborado por:			Autor					Fecha: 18/02/2016	
								Rev. N° 1	

Luego de realizar la ponderación de las matrices se ha determinado que el aspecto ambiental que supere cincuenta puntos se considerará como críticos o significativos y son los que se deben trabajar con mayor énfasis dentro de los hoteles, debido a que son los principales causantes de impactos negativos medioambientales.

Dentro del Hotel Zahir, el tráfico vehicular representa uno de los mayores impactos ambientales que afecta al hotel, esto principalmente por las emisiones procedentes de los escapes de estos vehículos contienen monóxido de carbono, hidrocarburos y óxidos de nitrógeno que son liberados a la atmósfera en importantes cantidades, la contaminación vehicular del aire produce efectos nocivos para la salud humana. Los estudios epidemiológicos estableciendo comparaciones entre áreas urbanas (elevado nivel de contaminación) y áreas rurales (bajo nivel de contaminación) demuestran que el aumento de los casos de enfermedades respiratorias está relacionado con las primeras, y sumándole a esto la contaminación auditiva que causa al estar el hotel ubicado en una de las zonas de mayor circulación vehicular de la ciudad.

Por parte del hotel se han tomado ciertas medidas en cuanto a la contaminación auditiva provocada por esta problemática, por lo que se han colocado ventanas reforzadas que insonorizan las habitaciones y garantizan al máximo el confort de los huéspedes.

Por el nivel de ocupación que presenta el hotel, la generación de basura tanto de las habitaciones como del restaurante constituye una seria problemática para

la gestión ambiental. Como medidas de prevención medioambientales el hotel cuenta con un eficiente sistema de gestión y tratamiento de residuos, tanto de las habitaciones como de los residuos generados en la cocina.

Los residuos producto de la preparación de alimentos son clasificados en orgánicos (residuos que se descomponen en menor tiempo) e inorgánicos (residuos que se descomponen en largos lapsos de tiempo), los residuos orgánicos son congelados hasta que los recolectores se los lleven, mientras que los residuos inorgánicos son reciclado y entregados a los encargados de la EMAC.

Por otra parte la principal problemática que presenta el Hotel Oro Verde luego de aplicar la matriz es la contaminación por el tránsito vehicular y el tratamiento de residuos orgánicos e inorgánicos.

Para tratar el impacto que tiene el tráfico vehicular en el hotel, se han implementado ventanas que permiten la insonorización de la habitación, evitando también que entre el humo que desprenden los vehículos que pasan por la avenida en donde está situado el hotel

En el tratamiento de residuos generados por el restaurantes, la estación de cafetería y las habitaciones del Hotel Oro Verde, el tratamiento que se da a los residuos es clasificar, orgánicos, inorgánicos y restos de comida que se puedan donar a una fundación de cuidado animal con la que mantienen un convenio, los restos de comida se convierten en alimento que es vendido para consumo de animales de crianza, los restos inorgánicos son clasificados y reciclados, para posteriormente ser entregados a los recolectores de la EMAC.

## 6. SITUACIÓN ACTUAL MEDIO AMBIENTAL DE LOS HOTELES DE PRIMERA CATEGORÍA Y DE LUJO EN LA CIUDAD DE CUENCA.

Para definir la situación actual de los hoteles dentro del marco medioambiental, se ha implementado una encuesta enfocada en conocer la perspectiva de los usuarios de los servicios de alojamiento, así como de los gerentes y propietarios de algunos de los hoteles de la ciudad de Cuenca.

Para fijar el máximo error que se aceptará en una encuesta, se tomará en cuenta dos parámetros: el margen de error y el nivel de confianza. El margen de error es el intervalo en el cuál se encontrará el dato a medir de mi universo y el nivel de confianza expresa la certeza de que realmente el dato que buscamos esté dentro del margen de error.

La estrategia metodológica que se utilizará en la encuestas será: Aleatorio y se aplicará a una muestra de la investigación de los hoteles de la ciudad de Cuenca.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{e^2 (n-1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 18 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (18-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{3.8416 * 18 * 0.5 * 0.5}{0.0025 (17) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{17.29}{1.00}$$
$$n = 17.29$$

En donde:

**N** = Tamaño de la población (17)

**e** = error sugerido 5% por el investigador 0,05

**P** = 0,50 → 50% (éxito) 0,5

**Q** = 0,50 → 50% (fracaso) 0,5

**Z** = Valor de confianza (95%) 1,96

**n** = Tamaño de la muestra (17)}

### 6.1. Encuestas aplicadas a los huéspedes de hoteles

Cuadro N° 9

Validos	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	46,2	46,2	46,2
No	7	53,8	53,8	100,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

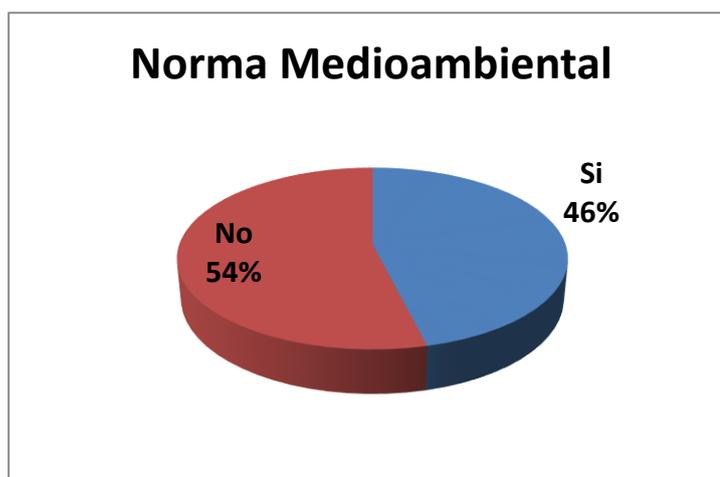
Título: Conoce alguna Norma Medioambiental

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Gráfico N° 1



Título: Norma Medioambiental

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Es primordial conocer la información que poseen los huéspedes de los hoteles en cuanto al manejo ambiental internacional, para determinar esta variable se ha preguntado si conocen sobre alguna norma medioambiental que se puede aplicar a los hoteles, a lo que respondieron afirmativamente un cuarenta y seis por ciento frente al cincuenta y cuatro por ciento que afirman no conocer sobre las normas medioambientales.

**Cuadro N° 10**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hotel que no mantenga normas ambientales pero con alto estándar de calidad	13	100,0	100,0	100,0

Título: En que hotel preferiría alojarse

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Gráfico N° 2**



Título: Preferencia de Hotel

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Basándose en las preferencias de los huéspedes, la siguiente variable determina si los usuarios de los servicios de alojamiento tienden a seleccionar un hotel basado en la calidad de sus servicios o en el factor ambiental, la respuesta está claramente inclinada por una preferencia hacia los servicios con altos estándares de calidad, dejando a un lado el tema ambiental.

**Cuadro N° 11**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	84,6	84,6	84,6
No	2	15,4	15,4	100,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

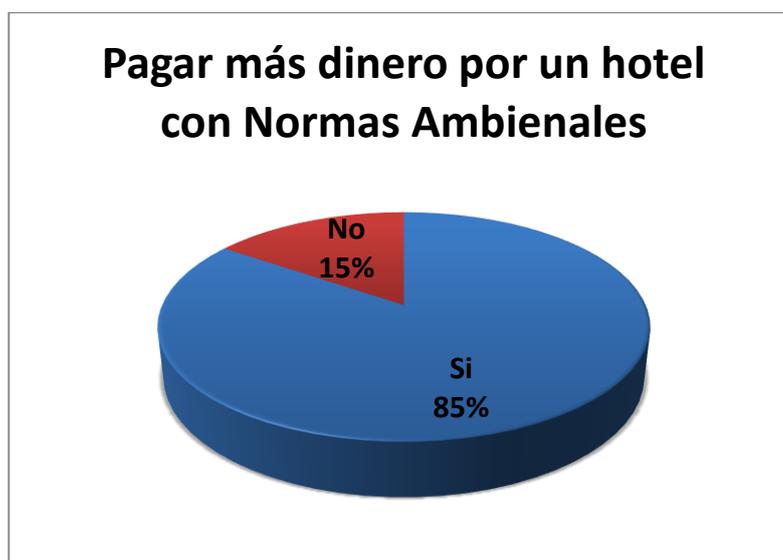
Título: Estaría dispuesto a pagar más dinero por un hotel que tenga Normas Ambientales

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Gráfico N° 3**



Título: Pagaría más dinero por un hotel que tenga normas ambientales

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Con la siguiente variable, se determina si un huésped está dispuesto a pagar más por un hotel que cumpla con los requisitos medioambientales, o sus preferencias se inclinan hacia hoteles que no tengan normas aplicadas. Un ochenta y cuatro por ciento se inclina por una respuesta afirmativa, frente a un quince por ciento que no preferiría pagar más por un establecimiento de alojamiento que aplique normas ambientales en sus procesos.

El siguiente cuadro representa algunas de las medidas que tomarían los huéspedes de los hoteles como forma de aporte al de cuidado medioambiental.

**Cuadro N° 12**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ahorro de energía eléctrica	1	7,7	7,7	7,7
Ahorro de agua y electricidad	1	7,7	7,7	15,4
Ahorro de energía	1	7,7	7,7	23,1
Ahorro de energía eléctrica	1	7,7	7,7	30,8
Ahorro de luz y agua	1	7,7	7,7	38,5
Aplicar las RRR	1	7,7	7,7	46,2
Cuidado del agua	2	15,4	15,4	61,5
Cuidado del agua y electricidad	1	7,7	7,7	69,2
Cuidado del agua y no uso de químicos	1	7,7	7,7	76,9
Menos uso de químicos	1	7,7	7,7	84,6
Reciclaje	1	7,7	7,7	92,3
Reciclaje y cuidado del agua	1	7,7	7,7	100,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Título: Usted como colaboraría con la protección del Medio Ambiente

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Cuadro N° 13**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	38,5	38,5	38,5
No	8	61,5	61,5	100,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

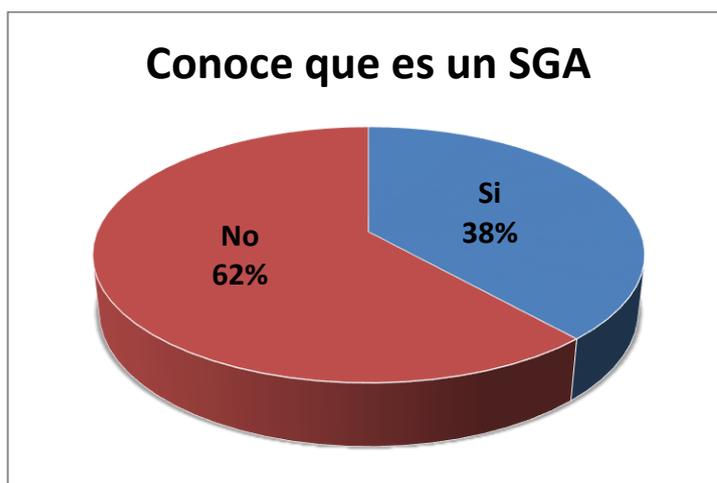
Título: Conoce que es un Sistema de Gestión Ambiental

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Gráfico N° 4**



Título: Conoce que es un Sistema de Gestión Ambiental  
 Elaborado por: El autor  
 Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador  
 Fecha: Marzo 2016

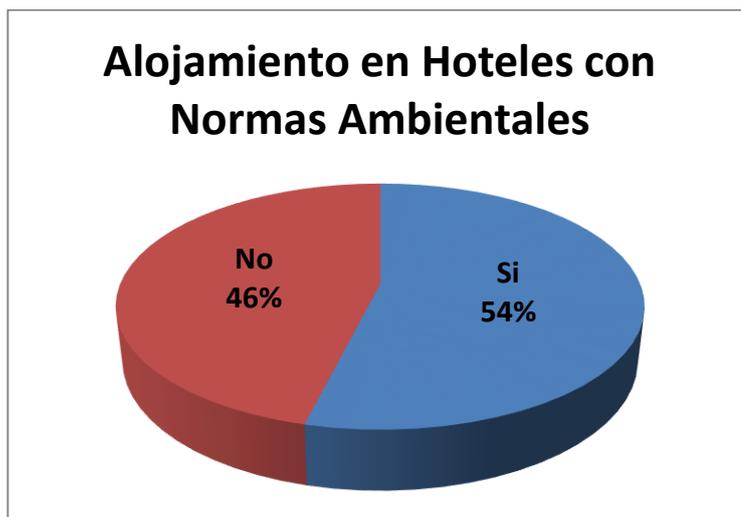
La siguiente variable se ha planteado para poder determinar el grado de conocimiento que presentan los huéspedes sobre los sistemas de gestión ambiental, un sesenta y dos por ciento afirma que no conoce sobre estos sistemas frente a un treinta y ocho por ciento que conoce al menos un sistema.

**Cuadro N° 14**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	53,8	53,8	53,8
No	6	46,2	46,2	100,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Título: Se ha alojado en hoteles que tengan normas Medioambientales  
 Elaborado por: Autor  
 Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca – Ecuador  
 Fecha: Marzo 2016

Gráfico N° 5



Título: Se ha alojado en hoteles que tengan normas Medioambientales  
 Elaborado por: El autor  
 Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca - Ecuador  
 Fecha: Marzo 2016

Se ha considerado oportuno preguntar si los huéspedes se han alojado previamente en un hotel que aplique normas medioambientales, un cincuenta y cuatro por ciento afirma haberlo hecho, frente a un cuarenta y seis por ciento que nunca se ha hospedado en un hotel con estas normas.

Cuadro N° 15

Si responde SI especifique:

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No sabe	7	53,8	53,8	53,8
Decameron	1	7,7	7,7	61,5
Hillary Resort	1	7,7	7,7	69,2
Kapawi	1	7,7	7,7	76,9
Oro Verde	1	7,7	7,7	84,6
Sheraton	2	15,4	15,4	100,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Título: Se ha alojado en hoteles que tengan normas Medioambientales  
 Elaborado por: El autor  
 Fuente: Encuesta realizada a turistas alojados en hoteles de Cuenca – Ecuador  
 Fecha: Marzo 2016

## 6.2. Encuestas aplicadas a gerentes de los hoteles

**Cuadro N° 16**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	70,6
No	5	29,4
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>

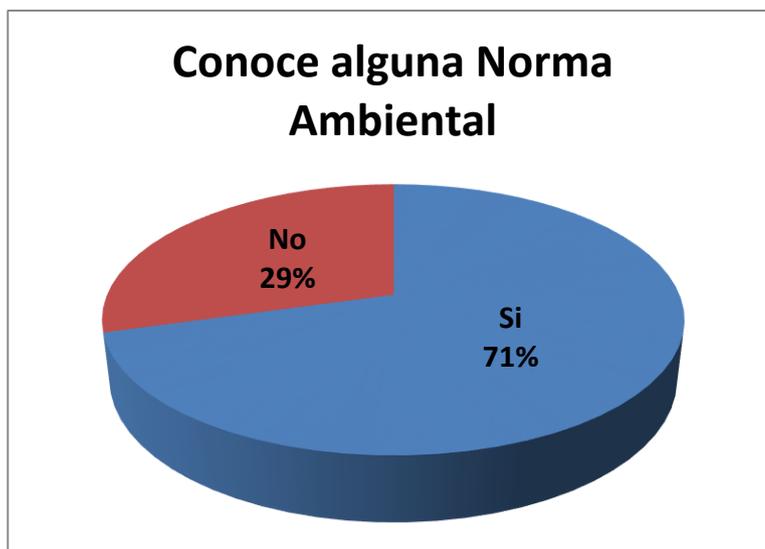
Título: Conoce alguna Norma Ambiental

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Gráfico N° 6**



Título: Conoce alguna forma ambiental

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Se ha determinado importante considerar el nivel de conocimiento que tienen los gerentes y propietarios de los establecimientos de alojamiento con respecto a las normas medioambientales existentes, un setenta y uno por ciento da una respuesta afirmativa frente a un veinte y nueve por ciento que no conoce sobre estas normas.

**Cuadro N° 17**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje % válido	Porcentaje acumulado
Si	12	70,6	70,6	70,6
No	5	29,4	29,4	100,0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

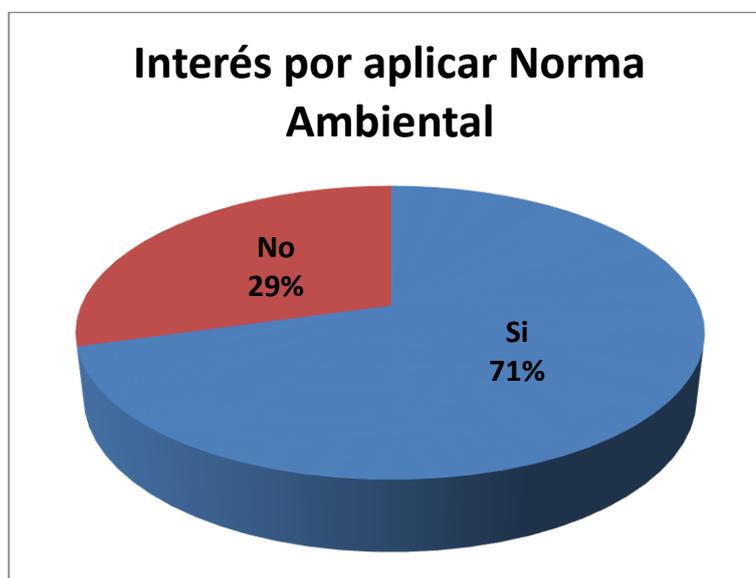
Título: Le interesaría aplicar una norma ambiental en su hotel

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Gráfico N° 7**



Título: Le interesaría aplicar una norma ambiental en su hotel

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles de Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

La siguiente variable se ha establecido con el fin de conocer si los gerentes y propietarios de los hoteles están interesados en colaborar con el medio ambiente y aplicar normas y procesos medioambientales, la respuesta por parte de los gerentes es afirmativa, respondiendo un setenta y uno por ciento con un sí, frente a un veinte y nueve por ciento que no le interesa aplicar normas medioambientales.

### Cuadro N° 18

Si responde SI especifique:

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %
14000 y 14001	1	8,3%
Ahorro de recursos y adecuada manipulación de químicos	1	8,3%
Ahorro del agua y reciclaje	1	8,3%
Ayuden a ahorrar el agua	1	8,3%
Cuidado del agua	1	8,3%
Cuidado del agua, electricidad y lo relacionado al ahorro de recursos	1	8,3%
ISO 14000	1	8,3%
ISO 14001	2	16,7%
ISO 19011, ISO14021/24	1	8,3%
Reducción del ruido	1	8,3%
Reutilización de recursos e ISO 14000	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Título: Le interesaría aplicar una norma ambiental en su hotel

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles de Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

### Cuadro N° 19

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Si	14	82,4	82,4	82,4
No	3	17,6	17,6	100,0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

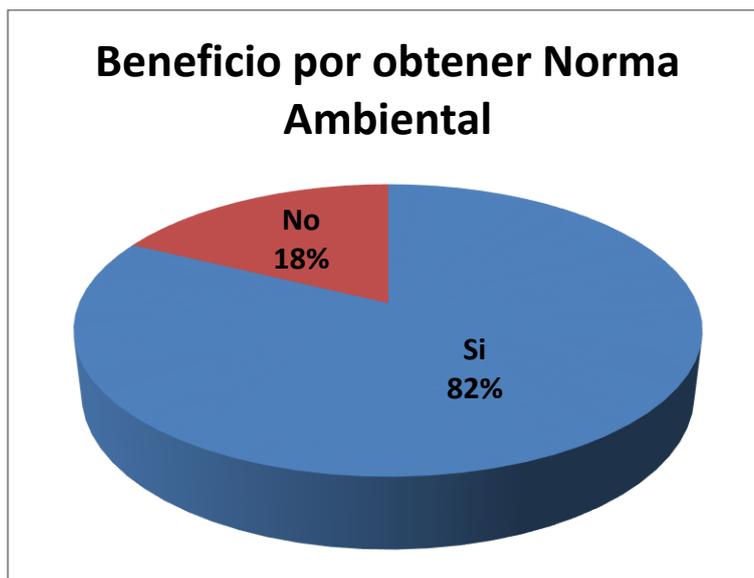
Título: Cree que tiene algún beneficio obtener alguna Norma Ambiental

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Gráfico N° 8**



Título: Cree que tiene algún beneficio obtener alguna Norma Ambiental  
Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles de Cuenca - Ecuador  
Fecha: Marzo 2016

La siguiente variable determina si para los gerentes y propietarios de los hoteles representa un beneficio aplicar estas normas en sus establecimientos, ya sea un beneficio económico, social o ambiental, a lo cual responden afirmativamente un ochenta y dos por ciento, frente a un diez y ocho por ciento.

**Cuadro N° 20**

**SI RESPONDE SÍ CUALES SON LOS BENEFICIOS QUE TIENE:**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %
Ahorro económico	1	7,1%
Ayuda a mantener una buena imagen del establecimiento y mejora la economía	1	7,1%
Disminuir gastos	1	7,1%
Disminuir gastos económicos	1	7,1%
Estandarización de procesos en el establecimiento	1	7,1%
Incrementa el conocimiento del cuidado de los procesos medioambientales aplicando objetivos y programas	1	7,1%
Interviene en la mejora de los procesos de inclusión de políticas	1	7,1%
Mejora la gestión de actividades y control de los productos	1	7,1%
Mejora la presentación del hotel al dejar saber que el interesa cuidar el medioambiente	1	7,1%
Proporciona seguridad a los huéspedes internos y externos	2	14,3%
Proporciona seguridad al establecimiento	1	7,1%
Reciclaje	1	7,1%
Reducir gastos en el hotel y mayores beneficios	1	7,1%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Título: Cree que tiene algún beneficio obtener alguna Norma Ambiental

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Cuadro N° 21**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Si	9	52,9	52,9	52,9
No	8	47,1	47,1	100,0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Título: Estaría dispuesto a formar parte de una Asociación hotelera que aplique estas Normas para que aumente el rendimiento

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca - Ecuador

**Gráfico N° 9**



Título: Estaría dispuesto a formar parte de una Asociación hotelera que aplique estas Normas para que aumente el rendimiento

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Formar parte de una asociación hotelera que aplique normas medioambientales a sus hoteles, no resulta un factor aplicable para algunos de los gerentes, principalmente por los costos que representaría hacerlo y mantenerlo, es por esto que responden de forma negativa un cuarenta y siete por ciento, frente a un cincuenta y tres por ciento que si estaría interesado en formar parte de una asociación de esta clase.

**Cuadro N° 22**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje
Apliquen políticas de participación y cuidado	1	10,0%
Ayuda a dar ideas de ahorro	1	10,0%
Ayudaría a guiar a los hoteles a mejorar en procesos medioambientales	1	10,0%
Es una buena opción porque se encargarían de regular el cuidado medioambiental	1	10,0%
Evitar contaminación y desorden ambiental en Cuenca	1	10,0%
Exigimos que se trate de un órgano regulador	1	10,0%
Para que regule procesos de cuidado medioambiental	1	10,0%
Propongan estrategias y soluciones relacionadas al medioambiente	1	10,0%
Proporciona seguridad	1	10,0%
Se descuidan de los hoteles	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Título: Estaría dispuesto a formar parte de una Asociación hotelera que aplique estas Normas para que aumente el rendimiento

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

**Cuadro N° 23**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Si	16	94,1	94,1	94,1
No	1	5,9	5,9	100,0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Título: Recomendaría aplicar estas Normas Ambientales

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca - Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Gráfico N° 10



Título: Recomendaría aplicar estas Normas Ambientales

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta realizada a Gerentes de hoteles en Cuenca – Ecuador

Fecha: Marzo 2016

Para los gerentes y propietarios de establecimientos hoteleros la aplicación de normas medioambientales representaría un beneficio, por lo cual un noventa y cuatro por ciento recomendaría la aplicación de las mismas, frente a un seis por ciento que considera que no tendría un impacto positivo si lo aplicará.

## **7. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez realizada y aplicada la Matriz De Identificación Y Evaluación De Impactos y Aspectos Ambientales en los hoteles de estudio, con el fin de cumplir uno de los objetivos específicos, se socializó los resultados de los principales impactos que se están produciendo en el hotel, para lo cual se realizó dos reuniones con los involucrados dentro de los hoteles. En el hotel Oro Verde en la socialización se involucró al Gerente del Hotel el Sr. Marelo Ferrari, la Lcda. Teresa Flandoli y los jefes de los distintos departamentos. (Ver anexo 10).

En el hotel Zahir 360 en la socialización se involucró al presidente el hotel el Ing. Juan Carlos Quito y a los jefes de departamentos dentro del hotel. Los dos hoteles presentan similares problemáticas, siendo estas: el tráfico vehicular y la generación de basura.

Estas dos problemáticas están siendo bien tratadas dentro de los hoteles, por su parte el Hotel Zahir, ha implementado sistemas de insonorización para las habitaciones. Este sistema impide que se escuche el ruido de los automotores que circulan por los alrededores del hotel, e implementando paredes dobles entre las habitaciones, lo cual impide que el ruido traspase la habitación. Este sistema contribuye de igual manera a mejorar la calidad del aire dentro de la habitación debido a que no permite que entre las partículas de smock producida por el tráfico vehicular. En cuanto al tratamiento de los residuos generados por el hotel, han implementado sistemas de tratamiento de residuos, lo residuos que son producidos tanto por la cocina como por el restaurante son clasificados en orgánicos e inorgánicos, los residuos orgánicos son congelados hasta que la empresa encargada

de la recolección de los mismo se los lleven, evitando de esta manera la contaminación por fugas en los recipientes que los contienen. Los residuos que son generados en las habitaciones son clasificados y reciclados. El hotel ha implementado los depósitos de basura de acuerdo a su clasificación, generando de esta manera la correcta clasificación de los mismos.

Por otro lado el Hotel Oro Verde para mitigar la problemática del tráfico vehicular, de igual manera ha implementado sistemas de insonorización dentro de las habitaciones, las ventanas cuentan con vidrios gruesos que impiden entre el ruido del tráfico y también evitando a la par la entrada de partículas de smock producidas por los automotores, estos vidrios cumplen con otra función que es la de a climatizar la habitación, captando la radiación solar y permitiendo que la habitación permanezca caliente.

Para el tratamiento de residuos, se clasifica los residuos generados en la preparación de alimentos en orgánicos e inorgánicos, y los residuos generados por el restaurante son de igual manera clasificados y entregados a una fundación de ayuda animal con la cual mantiene un convenio, y el resto vendido a quien lo desee.

Como parte del compromiso con los dos hoteles, al final de la investigación se entregará un folleto con los resultados obtenidos a cada uno de los gerentes de los hoteles. (Ver anexo 12)

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La creciente tendencia a la creación de nuevos establecimientos hoteleros, sin regulación por parte de las autoridades ha dado como resultado establecimientos que no cuenten con todas las normas que son requeridas previas a su funcionamiento, normas medioambientales son escasamente tomadas en cuenta como parte primordial del funcionamiento de un hotel. Esto ha aportado en gran medida a los actuales problemas ambientales mundiales, la falta de sistemas de gestión ambiental y la correcta aplicación de manuales medioambientales han provocado que los establecimientos de alojamiento sean uno de los principales contribuyentes de contaminación y alto uso de recursos no renovables.

Dentro de la ciudad de Cuenca, en el catastro hotelero emitido por el Ministerio del Turismo existe un total de 30 hoteles entre las categorías de lujo y primera categoría dentro de la ciudad de Cuenca, es decir hoteles que sobrepasan las 30 habitaciones, de los cuales muy pocos cuentan con sistemas de gestión medioambiental.

Mediante la aplicación de una encuesta se conoció más a fondo como los gerentes y propietarios de los diferentes establecimientos perciben la aplicación de programas medioambientales, se realizó a 17 establecimientos hoteleros. Resulta sorprendente conocer que un 29% desconoce acerca de las sistemas de gestión ambiental, pero un 70% afirma que si estaría interesado en aplicar uno de estos sistemas, mientras que un 82% dice que aplicar esto resultaría tener beneficios para el hotel, y un 94% estaría dispuesto a formar parte de una organización de

establecimientos hoteleros que apliquen estos tipos de sistemas de gestión ambiental, argumentando que esto traería beneficios económicos y sociales a sus hoteles y reconocimiento a nivel nacional por las acciones que apliquen en favor del cuidado del medioambiente. Mientras que para los turistas es más beneficioso un hotel que brinde servicios con altos estándares de calidad aunque no cuente con sistemas de gestión ambiental, lo cual resulta contradictorio con la creciente tendencia por el cuidado del medioambiente.

Con respecto a los dos hoteles de estudio que han aplicado este sistema afirman que los resultados obtenidos luego de implementación de los sistemas ambientales, representan no solo un rédito económico, minimizando en gran medida los gastos producidos, si no la gran aceptación por parte de los turistas, esto en gran medida, como se menciona anteriormente, debido al boom por los productos ecológicos que actualmente se busca en un servicio o producto turístico. En el Hotel Zahir 360 el ahorro que genera la utilización de los paneles solares conjuntamente con las bombas de calor representa un 30% de ahorro monetario al mes. Por otro lado el Hotel Oro Verde mediante la utilización de la tarjeta electrónica de corte de energía en habitaciones permite evitar un consumo innecesario de energía eléctrica que fluctúa entre \$160,00 y \$220,00 por mes.

Como se puede notar el ahorro que solo en estos dos hoteles se está produciendo genera un alto beneficio económico conjuntamente con el reconocimiento a nivel nacional que ha generado por la preocupación por el medioambiente.

La aplicación de los sistemas de gestión ambiental dentro de solamente los hoteles que están en las categorías de lujo y de primera en la ciudad, daría como resultado un gran impacto medioambiental, reduciendo en gran medida y mitigando algunos de los principales efectos que genera la industria del alojamiento turístico, esto sumado al control y regulación por parte de las autoridades y leyes más severas en cuanto al tema ambiental, se podrá disminuir la huella ecológica que va dejando el hombre en su paso por el mundo.

## **9. ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

La siguiente es una traducción certificada de la Norma Internacional ISO 14001:2004 (Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos), que contiene la información necesaria para alcanzar los objetivos académicos propuestos.

#### **Requisitos del sistema de gestión ambiental**

##### **Requisitos Generales**

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional, y determinar cómo cumplirá estos requisitos.

La organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión ambiental.

##### **Política Ambiental**

La alta dirección debe definir la política ambiental de la organización y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental, ésta:

- a) es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- b) incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.

- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales;
- d) proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas ambientales; se documenta, implementa y mantiene.
- f) se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella; y está a disposición del público.

## **Planificación**

### **Aspectos ambientales**

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y
- b) determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente (es decir, aspectos ambientales significativos).

La organización debe documentar esta información y mantenerla actualizada.

La organización debe asegurarse de que los aspectos ambientales significativos se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.

### **Requisitos legales y otros requisitos**

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales; y
- b) determinar cómo se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales.

La organización debe asegurarse de que estos requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.

### **Objetivos, metas y programas**

La organización debe establecer, implementar y mantener objetivos y metas ambientales documentados, en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos y metas deben ser medibles cuando sea factible y deben ser coherentes con la política ambiental, incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua.

Cuando una organización establece y revisa sus objetivos y metas, debe tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y sus aspectos ambientales significativos. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos y metas. Estos programas deben incluir:

- a) la asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas en las funciones y niveles pertinentes de la organización; y
- b) los medios y plazos para lograrlos.

### **Implementación y operación**

#### **Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad**

La dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental. Estos, incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, y los recursos financieros y tecnológicos.

Las funciones, las responsabilidades y la autoridad se deben definir, documentar y comunicar para facilitar una gestión ambiental eficaz.

La alta dirección de la organización debe designar uno o varios representantes de la dirección, quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener definidas sus funciones, responsabilidades y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión ambiental se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.

#### **Competencia, formación y toma de conciencia**

La organización debe asegurarse de que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la organización, sea competente tomando como base una educación, formación o experiencia adecuadas, y debe mantener los registros asociados.

La organización debe identificar las necesidades de formación relacionadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental. Debe proporcionar formación o emprender otras acciones para satisfacer estas necesidades, y debe mantener los registros asociados.

La organización debe establecer y mantener uno o varios procedimientos para que sus empleados o las personas que trabajan en su nombre tomen conciencia de:

- a) la importancia de la conformidad con la política ambiental, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión ambiental;
- b) los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados reales o potenciales asociados con su trabajo y los beneficios ambientales de un mejor desempeño personal;
- c) sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión ambiental; y
- d) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

### **Comunicación**

En relación con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización;

b) recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

La organización debe decidir si comunica o no externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos y debe documentar su decisión. Si la decisión es comunicarla, la organización debe establecer e implementar uno o varios métodos para realizar esta comunicación externa.

### **Documentación**

La documentación del sistema de gestión ambiental debe incluir:

- a) la política, objetivos y metas ambientales;
- b) la descripción del alcance del sistema de gestión ambiental;
- c) la descripción de los elementos principales del sistema de gestión ambiental y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados;
- d) los documentos, incluyendo los registros requeridos en esta Norma Internacional;
- y
- e) los documentos, incluyendo los registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos.

### **Control de documentos**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión ambiental y por esta norma internacional se deben controlar. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar de acuerdo con los requisitos establecidos en el apartado 4.5.4.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión.
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso.
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental y se controla su distribución; y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### **Control operacional**

La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política ambiental, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante:

- a) el establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas ambientales; y
- b) el establecimiento de criterios operacionales en los procedimientos; y
- c) el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados por la organización, y la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores, incluyendo contratistas.

**Preparación y respuesta ante emergencias.**

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificar situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el medio ambiente y cómo responder ante ellos.

La organización debe responder ante situaciones de emergencia y accidentes reales y prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos asociados.

La organización debe revisar periódicamente, y modificar cuando sea necesario sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

La organización también debe realizar pruebas periódicas de tales procedimientos, cuando sea factible.

## **Verificación**

### **Seguimiento y medición**

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para hacer el seguimiento y medir de forma regular las características fundamentales de sus operaciones que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente. Los procedimientos deben incluir la documentación de la información para hacer el seguimiento del desempeño, de los controles operacionales aplicables y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales de la organización.

La organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.

### **Evaluación del cumplimiento legal**

En coherencia con su compromiso de cumplimiento, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

La organización debe evaluar el cumplimiento con otros requisitos que suscriba. La organización puede combinar esta evaluación con la evaluación del cumplimiento legal mencionada en el apartado 4.5.2.1, o establecer uno o varios procedimientos separados.

La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

### **No conformidad, acción correctiva y acción preventiva**

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales y tomar acciones correctivas y acciones preventivas. Los procedimientos deben definir requisitos para:

- a) la identificación y corrección de las no conformidades y tomando las acciones para mitigar sus impactos ambientales;
- b) la investigación de las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir;
- c) la evaluación de la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades y la implementación de las acciones apropiadas definidas para prevenir su ocurrencia;
- d) el registro de los resultados de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas; y e) la revisión de la eficacia de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas.

Las acciones tomadas deben ser las apropiadas en relación a la magnitud de los problemas e impactos ambientales encontrados.

La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del sistema de gestión ambiental.

### **Control de los registros**

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión ambiental y de esta Norma Internacional, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.

### **Auditoría interna**

La organización debe asegurarse de que las auditorías internas del sistema de gestión ambiental se realizan a intervalos planificados para:

- a) Determinar si el sistema de gestión ambiental:
  - 1) es conforme con las disposiciones planificadas para la gestión ambiental, incluidos los requisitos de esta Norma Internacional; y
  - 2) se ha implementado adecuadamente y se mantiene; y
- b) proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditoría, teniendo en cuenta la importancia ambiental de las operaciones implicadas y los resultados de las auditorías previas.

Se deben establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos de auditoría que traten sobre:

Las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, informar sobre los resultados y mantener los registros asociados; la determinación de los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y métodos.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

### **Revisión por la dirección**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión ambiental, incluyendo la política ambiental, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

- a) los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;
- b) las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;
- c) el desempeño ambiental de la organización;
- d) el grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- e) el estado de las acciones correctivas y preventivas;

- f)** el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección;
- g)** los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales; y
- h)** las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la política ambiental, objetivos, metas y otros elementos del sistema de gestión ambiental, coherentes con el compromiso de mejora continua.

## ANEXO 2

### PROGRAMA DE DESARROLLO SOSTENIBLE ACCOR

#### ILUSTRACIÓN N° 5



Planet 21 es el programa de desarrollo sostenible del Grupo Accor, basado en 7 pilares y 21 compromisos y metas globales que deben alcanzarse para el 2015.

#### **SALUD**

- ✓ Garantizar interiores saludables: 97% de los hoteles poseerán productos eco etiquetados;
- ✓ Promocionar alimentación equilibrada y saludable: 97% de los hoteles deben promocionar alimentación equilibrada;
- ✓ Prevenir enfermedades: 74% de los hoteles deben organizar actividades de prevención de enfermedades para los colaboradores.

#### **NATURALEZA**

- ✓ Reducir nuestro uso de agua: 5,6% de reducción en el uso de agua entre 2011 y 2014;
- ✓ Expandir el reciclaje de basura: 88% de los hoteles deberán reciclar los residuos producidos;

- ✓ Proteger la biodiversidad; 46% de los hoteles deberán participar en el proyecto de reforestación Plant for the planet.

### **CARBONO**

- ✓ Reducir nuestro consumo de energía: 4,5% de reducción en el uso de energía entre 2011 y 2014;
- ✓ Reducir nuestras emisiones de CO2: 10% de reducción entre 2011 y 2015;
- ✓ Aumentar el uso de energías renovables: 9% de los hoteles.

### **INNOVACION**

- ✓ Alentar el diseño eco: 40% de los hoteles deberán tener por lo menos tres componentes con diseño eco;
- ✓ Promocionar la construcción sostenible: 21 hoteles nuevos o reformados deberán ser certificados como construcciones sostenibles;
- ✓ Introducir ofertas y tecnologías sostenibles: 20% de los hoteles deberán ofrecer soluciones tecnológicas para eventos con bajo impacto ambiental.

### **LOCAL**

- ✓ Proteger a nuestros niños contra el abuso y la exclusión: 48% de los hoteles deberán comprometerse con la lucha contra la explotación sexual de los niños y adolescentes;
- ✓ Incentivar las compras responsables: 87% de los hoteles deberán comprar y promocionar productos originarios de su país-sede, ayudando al desarrollo local;

- ✓ Proteger los ecosistemas: 93% de los hoteles deberán retirar de los menús de los restaurantes los especímenes de pescado y frutos del mar amenazados de extinción.

## **EMPLEO**

- ✓ Apoyar el crecimiento y el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores: 69% de los gerentes de los hoteles deberán ser promovidos internamente;
- ✓ Hacer de la diversidad un activo: 27% de los gerentes de los hoteles deberán ser mujeres;
- ✓ Mejorar la calidad de vida en el trabajo: 60% de los países-sede deberán organizar encuestas de opinión para colaboradores a cada dos años.

## **DIALOGO**

- ✓ Conducir nuestro negocio de forma transparente: Accor estará incluida en 3 índices o estándares de inversión socialmente responsable de reconocimiento internacional;
- ✓ Comprometer nuestros hoteles franquiciados y administrados a los compromisos y metas del grupo: 40% de los hoteles deberán ser certificados ISO 14001;
- ✓ Compartir nuestro compromiso con proveedores: 80% de los contratos de compras deberán cumplir la Procurement Charter 21 (Carta de adquisiciones 21).

### ANEXO 3

#### *GREEN GLOBE*

#### ILUSTRACIÓN N° 6



Green Globe es la certificación mundial para el turismo sostenible. La membresía está reservada para las empresas y organizaciones que se han comprometido a hacer contribuciones positivas a la gente y el planeta.

#### **Gestión Sostenible**

##### **A.1 Implementar un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad**

Criterios: El negocio ha implementado un sistema de gestión de la sostenibilidad a largo plazo que sea adecuado a su realidad y escala, y que considera temas ambientales, socioculturales, de calidad, salud y seguridad.

El primer paso para abrazar las prácticas de negocio sostenibles implica la creación de un sistema de gestión de la sostenibilidad (SMS), que incluye las políticas y procedimientos documentados transparentes, implementación y planes de comunicación. Una política de sostenibilidad bien escrita será definir y comunicar claramente las metas y objetivos de la organización y su relación con el negocio, el desempeño ambiental, socio-cultural y económico. El objetivo principal del plan de

gestión de la sostenibilidad es guiar la toma de decisiones, la gestión y las operaciones diarias de la empresa de una manera sostenible.

## **A.2 Cumplimiento Legal**

Criterios: El negocio está en cumplimiento con todas las leyes y reglamentos (incluyendo, entre otros, la salud, la seguridad, el trabajo y aspectos ambientales) internacional o local relevante.

La legislación internacional y local y la dirección de regulación de muchas de las prácticas negativas sociales y ambientales asociados con las operaciones de turismo. Estos incluyen los principales convenios laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que cubren la libertad de asociación, la prohibición del trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, la no discriminación, la salud y la seguridad, las horas de trabajo y el salario mínimo. Este criterio no es una alternativa a la regulación gubernamental y la legislación laboral nacional, sino que es un instrumento complementario que llena los vacíos en la aplicación, el cumplimiento y la ejecución de las protecciones sociales y ambientales críticos.

## **A.3 Capacitación de los empleados**

Criterios: Todo el personal recibe capacitación periódica con respecto a su papel en la gestión de ambiental, socio-cultural, la salud y las prácticas de seguridad.

El éxito del sistema de 'gestión de la sostenibilidad del negocio depende de la integración efectiva y la internalización del sistema por los empleados en todos los niveles. Un programa de formación determinado para todos los empleados sobre los

aspectos SMS permitirá a los empleados a entender los negocios 'metas y objetivos, por qué son importantes, y cómo pueden contribuir positivamente a la empresa esfuerzos en cada uno de sus roles individuales.

#### **A.4 Satisfacción del Cliente**

Criterios: La satisfacción del cliente se mide y la acción correctiva tomada en su caso.

El cliente es el foco central de la experiencia turística. Su satisfacción se debe buscar con entusiasmo con el fin de fomentar la continuación de viaje a un destino a través de las visitas de retorno y comunicación boca a boca. Además, el cliente proporciona un punto de vista único sobre las operaciones comerciales de que los empleados administrativos y de negocio pueden no ser capaces de proporcionar. Las herramientas de negocio utilizados para monitorear la satisfacción de los clientes con operaciones internas, las relaciones con la comunidad y otras partes interesadas, y la eficacia de los programas sostenibles permiten a la empresa para realizar mejoras sobre una base regular.

#### **A.5 exactitud de los materiales promocionales**

Criterios: Los materiales de promoción son exactos y completos y no prometen más que puede ser entregado por la empresa.

La ética en la comercialización dicta que todos los instrumentos de promoción deben proporcionar una representación honesta de los servicios que ofrece la empresa. Además, reflejan las estrategias responsables y sostenibles que

compromete el negocio. La información precisa mejora la satisfacción del cliente, garantizando que las expectativas pueden ser satisfechas.

## **A.6 Acondicionamiento del espacio, Diseño y Construcción**

### **A.6.1 Diseño y construcción - Cumplimiento de requisitos legales**

Criterios: Cumplir con la adquisición local de la tierra y de la legislación sobre derechos de la tierra y zonificación local y requerimientos de área protegidas o el patrimonio.

Las tierras utilizadas para los edificios y las operaciones se deben adquirir respetar los derechos tradicionales y la legislación local. Zonificación local define cómo las actividades pueden llevarse a cabo en una comunidad que refleja las necesidades sociales, económicas y ambientales de la comunidad, en equilibrio con la sostenibilidad a largo plazo. La alteración de los sitios del patrimonio protegidas y designadas se regula mediante la zonificación local y los requisitos legales (local, nacional, y los convenios internacionales). Las operaciones turísticas deben tener en cuenta estos requisitos de zonificación y de zona para optimizar los planes de desarrollo de la comunidad, al tiempo que minimiza el impacto.

### **A.6.2 y 3 Diseño y construcción sostenibles de edificios e infraestructuras - edificios nuevos y existentes.**

Criterios: Use principios localmente apropiados de la construcción y el diseño sostenible, respetando el entorno natural y cultural.

Técnicas de diseño y desarrollo local con el medio ambiente y económicamente viables deben integrarse en la fase de diseño y construcción de la operación turística para minimizar el impacto en los recursos naturales, así como la consideración de los potenciales beneficios socio-culturales y económicos.

Esto incluye: herramientas y materiales que minimicen el impacto ambiental adecuadas a nivel local tecnologías adecuadas a nivel local que se utiliza en edificios y para la construcción, incluyendo materiales y tecnologías indígenas  
Desarrollo de la capacidad local - educación, el conocimiento y la experiencia - para utilizar los materiales, tecnologías, herramientas para la construcción sostenible.

La participación local de todas las partes interesadas en el proceso de adopción y aplicación de los principios de construcción sostenible.

Reforzar las posibilidades estéticas, culturales, históricas y naturales de un destino, así como garantizar que las estructuras y operaciones incorporadas no repercutan negativamente en las tierras adyacentes y la gente es también un factor importante en el diseño sostenible. Las empresas también deben garantizar el acceso universal a sus instalaciones y servicios a las personas con necesidades especiales.

### **Interpretación A.7**

Criterios: información e interpretación del entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural, se proporciona a los clientes, así como explicar el

comportamiento adecuado durante su visita a las zonas naturales, culturas vivas y sitios del patrimonio cultural.

Interpretación del entorno natural y cultural no sólo es importante para educar a los visitantes y proteger el patrimonio, sino un factor clave para una experiencia turística de alta calidad marcado por un alto nivel de satisfacción (A.4 criterio se refiere a la necesidad de medirlo). Proporcionar información al cliente para educar e informar sobre los alrededores es un factor clave para las empresas turísticas.

### **Estrategia de Comunicaciones A.8**

Criterios: la empresa ha implementado una estrategia integral de comunicación para informar a los visitantes y huéspedes en sus políticas, programas e iniciativas sostenibles.

Una estrategia de comunicación bien escrito comunicar claramente las metas y objetivos de la organización y su relación con el desempeño ambiental, socio-cultural y económico de negocios. Es importante que todas las partes interesadas, incluida la gestión, los empleados, los clientes y la comunidad local entienden las metas y objetivos, por qué son importantes, y cómo pueden contribuir positivamente a la empresa negocio esfuerzos en cada uno de sus roles individuales.

### **A.9 Seguridad y Salud**

Criterios: El negocio garantiza el cumplimiento de todas las medidas de salud y seguridad pertinentes para asegurar el bienestar de sus clientes, empleados y la comunidad local.

La legislación internacional y local y la dirección de regulación de muchas de las obligaciones de salud y seguridad asociadas con las operaciones de turismo. Este criterio no es una alternativa a la regulación gubernamental y la salud nacional y la normativa de seguridad, sino que es un instrumento complementario que llena los vacíos en la aplicación, el cumplimiento y la ejecución de las protecciones de salud y seguridad críticas. La salud y el bienestar de todos los interesados es una responsabilidad primordial de todos los negocios de turismo.

### **Patrimonio cultural C.**

#### **Código de Comportamiento C.1**

Criterios: La empresa sigue las directrices o un código de conducta para las visitas a los sitios sensibles cultural o históricamente, con el fin de minimizar el impacto del turismo y maximizar el disfrute.

Debe observarse el respeto por las culturas locales y lugares históricos. Las empresas también deben entender y buscar activamente para minimizar el impacto en los ambientes construidos y naturales causados por el aumento de la actividad de los visitantes. Educación sobre las costumbres de los habitantes locales culturales, las costumbres y creencias, así como el comportamiento verbal y no verbal apropiada contribuirá a la apreciación global del sitio y orgullo de la comunidad local.

#### **Los artefactos históricos C.2**

Criterios: Los artefactos históricos y arqueológicos no se venden, negocian o exhiben, con excepción de lo permitido por la ley.

El turismo sostenible tiene como objetivo proteger y abrazar la singularidad de un destino. Existen normas, reglamentos y convenciones para proteger objetos históricos y arqueológicos de la explotación del comercio internacional. Con la aplicación laxa y los mercados interesados, las empresas turísticas son críticos en la protección de estos artefactos mientras que la promoción patrimonio de la zona.

### **Protección de los Sitios C.3**

Criterios: La empresa contribuye a la protección de los locales histórica, arqueológica, cultural y espiritual propiedades y sitios importantes, y no impide el acceso a ellos por los residentes locales.

Patrimonio cultural e histórico son un componente importante del atractivo de un destino y debe ser conservada para garantizar el disfrute de las generaciones futuras. Colaboración con los residentes locales y los organismos de preservación garantiza que las actividades relacionadas con el turismo no dañen sitios o impiden que las personas locales de visitar o utilizar ellos. Conservación y mejora de los bienes culturales e históricos locales aumentan la experiencia turística y hacen que el producto que ofrece más fuerte.

### **C.4 incorporación de la cultura**

Criterios: La empresa utiliza elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural en sus operaciones, diseño, decoración, comida o tiendas; respetando al mismo tiempo los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

La utilización de los aspectos de la cultura local siempre que sea posible aumenta los lazos con la comunidad vecina y promover el carácter único de la destinación proporciona un incentivo para preservar las habilidades únicas que de otra manera puede desaparecer. La comunicación entre los líderes de la comunidad y las empresas es el punto clave para garantizar un uso respetuoso de la cultura local (por ejemplo, elementos sagrados) y evitar posibles interpretaciones erróneas, los conflictos y la mercantilización indeseable.

## **D. Ambiental**

### **Conservación de Recursos D.1**

#### **D.1.1 Política de Compras**

Criterios: La política de compras favorece a los productos respetuosos del medio ambiente para materiales de construcción, bienes de capital, alimentos y artículos de consumo.

La influencia económica de las compras por un negocio de turismo puede producir efectos positivos mediante el fomento de los bienes y servicios producidos de forma sostenible. Compra responsable es un medio poderoso para reducir el impacto ambiental negativo. Esto se puede hacer, favoreciendo a los productos

certificados ecológicos y / o regularmente proveedores de evaluadores que buscan conservar la energía, utilizar materiales reciclados, administrar responsablemente los residuos, y reducir al mínimo las emisiones de gases de efecto invernadero.

### **Productos consumibles D.1.2**

Criterios: La compra de bienes desechables y consumibles se mide, y la empresa busca activamente formas de reducir su uso.

El consumo responsable y un control frecuente de los residuos pueden ayudar a las empresas a conseguir ahorros de costes, así como minimizar el impacto ambiental de los flujos de residuos producidos.

### **Consumo de Energía D.1.3**

Criterios: El consumo de energía se debe medir, indicar las fuentes, y las medidas para reducir el consumo global deben adoptarse, así como fomentar el uso de energías renovables.

El uso de energía es una de las actividades más perjudiciales para el planeta, con impactos adversos que degradan el aire, el agua, la calidad del suelo, la salud humana y ecológica. La eficiencia energética a través de la tecnología sostenible y la gestión eficaz de los residuos es una estrategia clave para reducir el impacto negativo. Los mayores beneficios ambientales y financieros relacionados con las operaciones comerciales se logran mediante el control de frecuencia facturas de servicios públicos, la formación y la provisión de incentivos para los empleados para implementar programas de eficiencia energética y mantenimiento de rutina de los

equipos mecánicos de manera efectiva. Mediante la aplicación de prácticas de eficiencia energética para las operaciones y la inversión en tecnologías de energía renovable (por ejemplo, energía solar, eólica, micro-hidro, y la bio-masa), la empresa puede ayudar a conservar los recursos naturales, promover la independencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

#### **Consumo de agua D.1.4**

Criterios: El consumo de agua debe ser medida, indicaron las fuentes, y las medidas para reducir el consumo global se deben adoptar.

El agua es preciosa y, en muchas regiones, un recurso cada vez más escaso con muchos países con escasez moderada o grave de agua. Se espera que todo el año o la escasez de agua estacionales a aumentar con el cambio climático. El consumo global de agua debe reducirse al mínimo nivel posible, necesario para el funcionamiento adecuado. La reducción del consumo de agua también tiene beneficios económicos y ambientales para las empresas turísticas.

#### **La reducción de la contaminación D.2**

##### **D.2.1 gases de efecto invernadero**

Criterios: las emisiones de gases de efecto invernadero de todas las fuentes controladas por la empresa se miden, y los procedimientos se aplican a la reducción y compensación como una forma de minimizar el cambio climático.

Las principales emisiones de las empresas turísticas son de transporte (sobre todo por el aire), calefacción, refrigeración, el consumo de electricidad y las emisiones de metano de aguas residuales y residuos orgánicos. Salvo para el transporte aéreo, la mayor parte de estas emisiones se pueden reducir directamente por las acciones de la empresa. Las emisiones que no se reduzcan pueden ser compensadas mediante proyectos adecuadamente regulados. Prácticas adecuadas de gestión de emisiones ayudarán a reducir el calentamiento global, la promoción de la independencia energética a partir de fuentes no renovables extranjeros, y pueden reducir sustancialmente los costos operativos.

#### **D.2.2 Aguas residuales**

Criterios: aguas residuales, incluyendo aguas grises, son tratadas eficazmente y volver a utilizar siempre que sea posible.

Gestión de aguas residuales reduce la contaminación acuática, protege los ecosistemas acuáticos, y reduce los riesgos para la salud humana. La reutilización de las aguas residuales aumenta la disponibilidad de agua potable para el consumo humano (véase D.1.4 criterio), así como reduce los costos de tratamiento de aguas residuales y de una empresa.

#### **Plan de Gestión de Residuos D.2.3**

Los residuos se han convertido en un contaminante importante que afecta a los aspectos medioambientales (degradación del suelo, la calidad del agua) y los factores socioeconómicos como la salud y vertederos públicos. La reducción de los posibles flujos de residuos, la reutilización de lo que no se puede evitar y reciclar lo

que no es reutilizable es factor crítico en las operaciones de turismo sostenible. Minimizar la cantidad de residuos sólidos que va a los vertederos e incineradores ayuda a reducir los impactos ambientales negativos. Además, minimizando los residuos reduce la necesidad de materiales vírgenes y limita la cantidad de gases de efecto invernadero que se liberan durante todo el ciclo de vida del producto (es decir, la extracción, fabricación, distribución, uso y eliminación). Un enfoque de ciclo de vida de la gestión de residuos comienza con las prácticas de compra (D.1.1 y D.1.2) a través de la coordinación con las autoridades locales sobre la disposición apropiada.

#### **Plan de D.2.3.1 y reducir**

Criterios: Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos, con metas cuantitativas para reducir al mínimo los residuos que no reutilizados o reciclados.

#### **D.2.3.2 reutilización**

Criterios: Una estrategia global de reutilización existe para reducir los residuos a los vertederos.

#### **D.2.3.3 de reciclaje**

Criterios: Existe una estrategia global de reciclado para reducir los residuos a los vertederos.

#### **D.2.4 sustancias perjudiciales**

Criterios: El uso de sustancias nocivas, incluyendo los pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscinas, y los materiales de limpieza, se reduce al mínimo;

sustituido, cuando esté disponible, con productos inocuos; y uso de productos químicos se gestiona adecuadamente.

Productos químicos y otros materiales no orgánicos se deslizan en el medio ambiente durante la aplicación y almacenamiento a través de la evaporación, la escorrentía, derrames, fugas y otra aplicación. Estas prácticas conducen a la atmósfera, el suelo y la contaminación del agua, lo que afecta negativamente al medio ambiente local, dañar la flora y la fauna, la contaminación de los suministros de agua para las comunidades locales y causando serios problemas de salud. El uso indebido y la inadecuada manipulación de sustancias potencialmente tóxicas crean riesgos adicionales para el medio ambiente y la salud humana. Muchos sustitutos "naturales" existir que no sólo son un menor impacto sobre el medio ambiente y la salud humana, pero son a menudo más baratos. La tecnología también ha desarrollado varias alternativas. Donde son posibles alternativas, el almacenamiento, manipulación y uso de productos químicos se reducen los impactos potenciales.

#### **D.2.5 Otros contaminantes**

Criterios: La empresa implementa prácticas para reducir la contaminación del ruido, la luz, la escorrentía, erosión, las sustancias que agotan el ozono y los contaminantes del aire y del suelo.

La contaminación ambiental puede producirse de varias fuentes y tienen a largo plazo, los efectos sobre los ecosistemas locales y las poblaciones humanas dañar. La empresa debe realizar periódicamente auditorías in situ para identificar las fuentes de contaminación potencial, al tiempo educar y capacitar a personal para

identificar la contaminación potencial durante las actividades diarias. Particular, se debe prestar atención a las condiciones locales especiales, tales como daños a los arrecifes de coral de los sedimentos, eutrofización de los ríos y lagos de la escorrentía, el derretimiento del permafrost, y la contaminación lumínica de los sitios de anidación marinos, entre otros.

### **D.3 conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y paisajes**

#### **D.3.1 especies de fauna silvestre**

Criterios: Las especies de fauna solamente se recolectan en el medio silvestre de consumo, exposición, venta o comercializados internacionalmente, como parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible.

Las empresas de turismo a veces utilizan maderas preciosas, hojas de palma, o de coral para edificios, muebles, o exposición. Tiendas suelen vender artículos recolecten de la naturaleza, como el coral negro o carey (de las tortugas marinas en peligro de extinción). Los restaurantes pueden servir los alimentos cosechados en el medio silvestre. Estos y otros usos pueden ser o no sostenible. el consumo no sostenible debe ser evitado y otros usos debe estar de acuerdo con las regulaciones locales y las prácticas de conservación.

#### **D.3.2. La vida silvestre en cautiverio**

Criterios: Sin vida silvestre se mantiene en cautividad, a excepción de las actividades reguladas adecuadamente, y los especímenes vivos de especies silvestres

protegidas se mantienen sólo por las personas autorizadas y debidamente equipado para albergar y cuidar de ellos.

En general, las empresas turísticas no deben mantener animales salvajes en cautividad - por ejemplo, como mascotas o en jaulas - a menos que estas actividades mejorarán la conservación. En ese caso, la actividad debe estar de acuerdo con las regulaciones locales y la conservación internacional.

### **D.3.3. paisajismo**

Criterios: La empresa utiliza especies autóctonas para jardinería y restauración, y toma medidas para evitar la introducción de especies exóticas invasoras.

La flora nativa se adapta a las condiciones locales (sequía, temperaturas, etc.) y plagas locales, lo que reduce la necesidad de riego (reducción del consumo de agua D.1.4) y productos químicos (criterio D.2.4). El carácter del entorno natural se puede conservar mediante la utilización de técnicas de jardinería sostenible que incorporen la flora local. Las especies no locales que se utilizan deben ser examinadas para evitar la introducción de plantas y animales potencialmente invasoras, que tienen un impacto negativo en la biodiversidad y los ecosistemas locales.

### **D.3.4. Conservación de la Biodiversidad**

Criterios: La empresa contribuye al apoyo de la conservación de la biodiversidad, incluyendo el apoyo a las áreas naturales protegidas y áreas de alto valor en biodiversidad.

Las actividades turísticas fuera de las áreas urbanas en general, dependen, directa o indirectamente, sobre los recursos naturales. Incluso los de las zonas urbanas pueden beneficiarse de su sociedad por el apoyo indirecto de las áreas naturales de su país o parques urbanos. Contribución puede variar desde la participación activa en proyectos de contribuciones financieras.

#### **D.3.5. Interacciones con la vida silvestre**

Criterios: Interacción con la vida silvestre no deben producir efectos adversos sobre la viabilidad de las poblaciones en la naturaleza; y cualquier alteración de los ecosistemas naturales está minimizada o rehabilitada, y hay una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.

Las actividades turísticas fuera de las áreas urbanas con frecuencia interactúan con las plantas y los animales en su hábitat natural. Estas actividades pueden ser pasivos, tales como la construcción de edificios o uso rastro, o activa, tales como la caza y la pesca. En todos los casos, la perturbación creada debe reducirse al mínimo y rehabilitado. Además, las actividades compensatorias de conservación deben ser compatibles.

**ANEXO 4**

**a) AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA**

<b>Item</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resp.</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Recurso</b>	<b>Medio de Verificación</b>
1	Disponer la incorporación de una política ambiental en la planificación general.	Gerente	Anual		Manual de Gestión
2	Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que permitan un ahorro.	Gestión Ambiental	Permanente		Señalética, análisis de costos
3	Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones.	Mantenimiento	Mensual		Hojas de inspección y mantenimiento
4	Planificar y programar la implementación de equipos con bajo consumo de agua, como inodoros de descarga parcial, lavabos con sensores de movimiento, tuberías de caudal reducido, equipos con apagado o cierre automático.	Mantenimiento	Anual		Señalética y accesorios de ahorro instalados
5	Implementar sistemas de riego por goteo, por exudación o por aspersión para jardines y áreas verdes.	Mantenimiento			Física del sistema de aspersión baja presión
6	Disponer el uso de agua para riego, solamente en las noches.	Mantenimiento	Permanente		Registro de mantenimiento
7	Promover la instalación de aire acondicionado automático y regulable.	Mantenimiento	Anual		Inventario de equipos por tipo
8	Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlos (anuncios en áreas públicas y/o servicios higiénicos para cerrar el grifo o informar fugas).	Mantenimiento	Permanente		Instructivos
9	Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.	Mantenimiento	Permanente		Reporte de acciones de mejora
10	Instalar y mantener iluminación con lámparas ahorradoras y con sensores de movimiento.	Mantenimiento			Reporte de acciones de mejora

**b) CONSUMO DE PRODUCTOS**

<b>Item</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resp.</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Recurso</b>	<b>Medio de Verificación</b>
11	Utilizar un criterio de responsabilidad ambiental para las compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y en general aquellos con características que minimizan el impacto ambiental (envases degradables, etc.).	Gerente	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
12	Promover la recepción de productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos.	Compras	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
13	Promover la adquisición de dosificadores para productos de alta rotación.	Compras	Permanente		Órdenes de compra
14	Promover el reciclaje de empaques, embalajes, papel, envases, bolsas y contenedores.	Compras	Permanente		Reporte de productos y cantidad reciclada
15	Promover el uso de papel 100% reciclado, post consumo y totalmente libre de cloro.	Compras	Permanente		Órdenes de compra
16	Crear y promover una clara política de no impresión y se facilita el uso de dispositivos de información y lectura no impresos.	Talento humano	Permanente		Política de manejo de recursos
17	No consumir ni demandar para preparación de alimentos, especies protegidas o sus derivados, ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima.	Compras	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
18	Realizar el abastecimiento de forma técnica, controlando las fechas de caducidad y buena conservación de bodegas e inventarios.	Compras	Permanente		Baja de inventarios por daño y caducidad

**c) CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD**

Item	Actividad	Responsable	Cronograma	Recurso	Medio de Verificación
19	Participar de manera directa o agremiada con los funcionarios públicos y grupos locales en la evaluación de la situación ambiental y el establecimiento de las estrategias más adecuadas para implementar medidas de conservación en la localidad.	Gerente	Permanente		Informe de Gerencia
20	Apoyar la conservación y manejo de las áreas naturales (estatal o privada) dentro de su zona de influencia.	Compras	Permanente		Informe de Gerencia
21	Generar y brindar información a sus clientes acerca de cómo pueden apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.	Recepción y jefes de área	Permanente		Cartilla de información para el cliente
22	Cumplir las leyes, normas y regulaciones para la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural: no recoger, consumir, exhibir o vender especies silvestres; no mantener en cautiverio animales silvestres.	Gestión Ambiental	Permanente		Resultados de autoevaluación y/o auditoría ambiental

**d) GESTIÓN DE RESIDUOS Y CONTAMINANTES**

Item	Actividad	Responsable	Cronograma	Recurso	Medio de Verificación
23	Promover y apoyar el tratamiento de residuos sólidos bajo el esquema 3R (reducir, reciclar, reutilizar).	Gestión Ambiental	Permanente		Soporte físico de campañas y promoción
24	Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación.	Gestión Ambiental			Registro de firmas de capacitación
25	Disponer la separación de residuos y desechos en contenedores diferentes para: reciclables, orgánicos, inorgánicos y peligrosos.	Gestión Ambiental	Permanente		Fotografías de contenedores

26	Medir el ruido producido por maquinas, vehículos y equipos de sonido en diferentes condiciones de uso. Tomar medidas de protección, aislamiento e insonorización de acuerdo a la molestia.	Gestión Ambiental	Anual		Registro de sonómetro calibrado
27	Adiestración permanente al personal en el uso y eliminación de los productos químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura.	Gestión Ambiental	Permanente		Registro de firmas de capacitación
28	Establecer y socializar un procedimiento de manejo de materiales tóxicos o peligrosos.	Gestión Ambiental			Registro de firmas de capacitación
29	Disponer de espacios y contenedores aislados y asegurados para materiales contaminantes.	Gestión Ambiental			Fotografía de contenedores
30	Promover y capacitar a empleados y clientes en no contaminar el suelo con derivados de petróleo ni elementos tóxicos.	Gestión Ambiental			Registro de firmas de capacitación
31	Promover a clientes y capacitar a empleados en no contaminar cuerpos de agua con productos tóxicos peligrosos.	Gestión Ambiental			Registro de firmas de capacitación y cartilla de información al cliente
32	Tomar medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.	Gestión Ambiental	Permanente		Registro de acciones de mejora
33	Dar seguimiento y cumplir el plan de manejo ambiental.	Gestión Ambiental	Permanente		Reportes de cumplimiento
34	Crear y mantener fichas de datos de seguridad de materiales (MSDS) para cada compuesto químico que conforma un material.	Gestión Ambiental	Permanente		Fotografía de disponibilidad y acceso de fichas de seguridad (MSDS)



**ANEXO 5**  
**ENCUESTA PARA TURISTAS**

Encuestador:  Supervisor:  Lugar:  No. Encuesta

Por favor necesitamos su valiosa opinión respecto de su estancia en la ciudad de Cuenca, no hay respuestas correctas o incorrectas. Los datos que nos comuniquen son confidenciales y serán considerados para el mejoramiento de la hospitalidad hacia el turista.

**1. ¿CONOCE ALGUNA NORMA MEDIOAMBIENTAL PARA HOTELES?**

1. SI  2. NO

*Si responde SI, especifique:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2. EN QUE HOTEL PREFERIRIA ALOJARSE:**

a. Hotel que mantenga normas ambientales con bajo estándar de calidad

b. Hotel que no mantenga normas ambientales pero con alto estándar de calidad

**3. ¿ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR MÁS DINERO POR UN HOTEL QUE TENGA NORMAS AMBIENTALES?**

1. SI  2. NO

**4. USTED, COMO COLABORARÍA CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.**

.....  
.....  
.....

**5. ¿CONOCE USTED, QUE ES UN SISTEMA DE GESTION MEDIOAMBIENTAL?**

1. SI  2. NO

*Si responde SI, especifique:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**6. ¿SE HA ALOJADO USTED EN HOTELES QUE TENGAN NORMAS MEDIOAMBIENTALES?**

1. SI  2. NO

*Si responde SI, especifique:*

.....  
.....  
.....  
.....



**SURVEY FOR TOURISTS**

Surveyor:

Supervisor:

Place:

Survey No.

Please we need your valuable in regards with your stay in the city of Cuenca; there is no right or wrong answers. The information that you provide is confidential and it will be considerate for the improvement of hospitality toward tourists.

1. DO YOU KNOW ANY ENVIRONMENTAL STANDARD FOR HOTELS?

- 1. YES
- 2. NO

If your answer is YES, specify:

.....  
.....  
.....  
.....

2. IN WHICH HOTEL WOULD YOU PREFER TO STAY:

- 1. A hotel that maintains environmental standards with low-quality standard
- 2. A hotel that does not maintain environmental standards but has high-quality standard

3. WOULD YOU BE WILLING TO PAY MORE MONEY FOR A HOTEL THAT HAS ENVIRONMENTAL STANDARDS?

- 1. YES
- 2. NO

4. HOW WOULD YOU COLLABORATE WITH ENVIRONMENTAL PROTECTION.

.....  
.....  
.....

5. DO YOU KNOW WHAT AN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM IS?

- 1. YES
- 2. NO

If your answer is YES, specify:

.....  
.....  
.....  
.....

6. HAVE YOU STAYED IN HOTELS THAT HAVE ENVIRONMENTAL STANDARDS?

- 1. YES
- 2. NO

If your answer is YES, specify:

.....  
.....  
.....  
.....



**ANEXO 6**  
**ENCUESTA PARA GERENTES DE HOTEL**

Encuestado  Supervisor  Lugar  No. Encuesta

Por favor necesitamos su valiosa colaboración a través de la información real que Usted pueda proveernos. Los datos de consulta serán absolutamente confidenciales y no serán usados salvo con fines informativos y/o de divulgación científico-académicos.

**1. ¿CONOCE USTED ALGUNA FORMA AMBIENTAL?** .....

1. SI  2. NO

**Si responde SI especifique:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5. ¿RECOMENDARÍA APLICAR ESTAS NORMAS?**

1. SI  2. NO

**2. ¿LE INTERESARIA APLICAR UNA NORMA AMBIENTAL EN SU HOTEL?**

1. SI  2. NO

**Si responde SI especifique:**

.....

**6. ¿ESTARÍA DISPUESTO A FORMAR PARTE DE UNA ASOCIACIÓN HOTELERA QUE APLIQUE ESTAS NORMAS PARA QUE AUMENTE EL RENDIMIENTO?**

1. SI  2. NO

**3. ¿CREE USTED QUE TIENE ALGÚN BENEFICIO OBTENER ALGUNA NORMA AMBIENTAL?**

1. SI  2. NO

**4. SI RESPONDE SÍ CUALES SON LOS BENEFICIOS QUE TIENE:**

**Si responde SI especifique:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**SURVEY FOR HOTEL MANAGERS**

Surveyor:  Supervisor:  Place:  Survey No.

Please, we need your valuable cooperation through real information you can provide to us. This information is absolutely confidential, and will be used only with information and /or academic-scientific divulgation.

**1. DO YOU KNOW ANY ENVIRONMENTAL STANDARD FOR HOTELS?**

1. YES  2. NO

If your answer is YES, specify:

.....  
.....  
.....  
.....

**2. ARE YOU INTERETED IN IMPLEMENTING AN ENVIRONMENTAL STANDARD IN YOUR HOTEL?**

1. YES  2. NO

If your answer is YES, specify:

.....  
.....  
.....  
.....

**3. DO YOU CONSIDER IT IS BENEFITIAL TO GEL AN ENVIRONMENTAL STANDARD?**

1. YES  2. NO

**4. IF YOUR ANSWER IS YES, WHAT ARE THE BENEFITS?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5. WOULD YOU RECOMMEND THE APPLICATION OF THESE STANDARDS?**

1. YES  2. NO

**6. WOULD YOU BE INTERSTED IN BEING PART OF A HOTEL ASSOCIATION TO APPLY THESE STANDARDS AS TO INCREASE PROFIT?**

1. YES  2. NO

If your answer is YES, specify:

.....  
.....  
.....  
.....

**ANEXO 7**  
**HOTEL ZAHIR 360**  
**ILUSTRACIÓN N° 7**



Título: Bombas de calor – Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

**ILUSTRACIÓN N° 8**



Título: Generadores de Energía – Hotel Zahir  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 9



Título: Área de almacenamiento, central de residuos – Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 10



Título: Puertas de ingreso a cocina – Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 11



Título: Regulador de temperatura – Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 12



Título: Congeladores – Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 13



Título: Vista exterior del Hotel Oro Verde

Autor: Fabián Cedillo Auquilla

Fuente: Propia

Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 14



Título: Entorno de Hotel Zahir 360

Elaborado por:

Fuente: [www.hotelzahir360.com](http://www.hotelzahir360.com)

Fecha: 03 de febrero del 2016

**ANEXO 8**

**HOTEL ORO VERDE**

**ILUSTRACIÓN N° 15**



Título: Sistema de calefacción de habitaciones - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 16



Título: Inodoro con sistema de doble descarga - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 17



Título: Ciclo de cambio de posición de los colchones - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 18



Título: Tarjeta reutiliza y reduce - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 19



Título: Lavandería - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 20



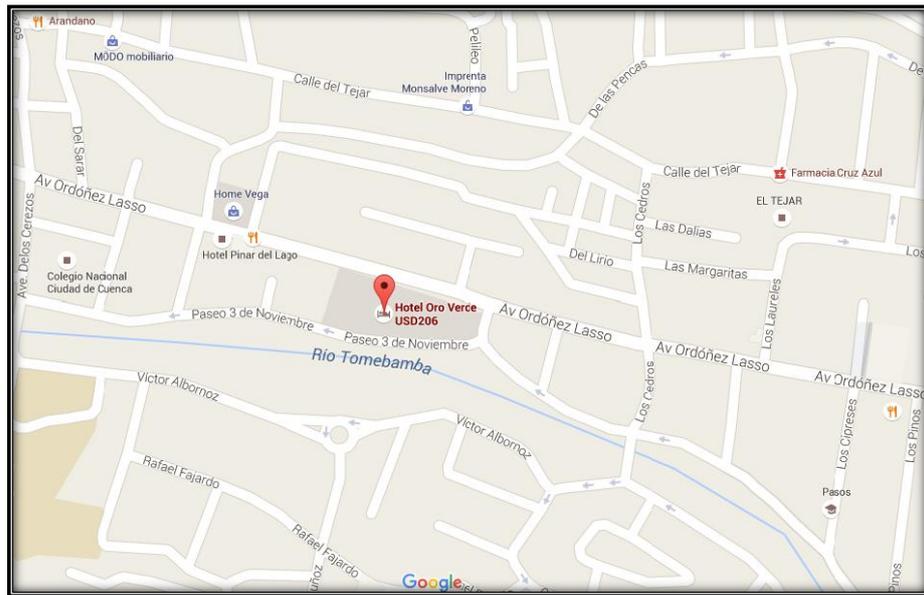
Título: Productos para limpieza - Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

### ILUSTRACIÓN N° 21



Título: Lavandería - Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

**ILUSTRACIÓN N° 22**



Título: Ubicación Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 29 de enero de 2016

**ANEXO 9**

**SOCIALIZACIÓN HOTEL ORO VERDE**

**ILUSTRACIÓN N° 22**



Título: Socialización Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 07 de marzo de 2016

**ILUSTRACIÓN N°23**



Título: Socialización Hotel Oro Verde  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 07 de marzo de 2016

**ANEXO 10**

**SOCIALIZACIÓN HOTEL ZAHIR 360**

**ILUSTRACIÓN N°24**



Título: Socialización Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 07 de marzo de 2016

**ILUSTRACIÓN N°25**



Título: Socialización Hotel Zahir 360  
Autor: Fabián Cedillo Auquilla  
Fuente: Propia  
Fecha: 07 de marzo de 2016

## **ANEXO 11**

### **BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES (BPA'S)**

#### **INTRODUCCION**

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 14, reconoce el derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice el buen vivir. En pleno ejercicio de este derecho y en reconocimiento a los deberes de todas y todos tenemos con nosotros mismos y con la naturaleza, la EMAC –EP se ha comprometido a aplicar un Sistema de Buenas Prácticas Ambientales. Uno de los elementos centrales de este sistema es la transformación de los lugares de trabajo en ECOFICINAS, espacios de consumo responsable de los recursos y lugares amigables con nuestro planeta.

A través de la implementación de PBA'S se tiene la posibilidad de reducir el impacto ambiental negativo generado por las actividades de cada uno de los trabajadores de manera individual, sin la necesidad de sustituir o realizar cambios profundos en los procesos. Aunque el impacto generado pudiera percibirse como poco significativo o bajo, la suma de cientos de malas actuaciones individuales pueden generar resultados globales adversos, por lo cual se pueden llevar a cabo pequeñas acciones encaminadas a su prevención o su reducción.

La Buenas Prácticas Ambientales son útiles, tanto por su complicitad y bajo costo, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen.

Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la forma como se llevan a cabo las operaciones. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, y al no afectar los procesos, son bien aceptados y nos ayudan a conseguir entre todos un objetivo fundamental: el Desarrollo Sostenible.

A veces sólo es necesario aplicar el sentido común y tener en cuenta una serie de medidas que, llevadas a cabo de forma sistemática, pueden conseguir ahorrar agua, materias primas y energía, así como reducir los residuos y la contaminación, y posibles riesgos que puedan afectar tanto al medio ambiente como a la salud de las personas.

En esta guía aparecen una serie de pautas de comportamiento en relación con los aspectos ambientales significativos que han sido identificados en la Empresa, es decir, aquellos elementos de las actividades, producto o servicios que interactúan con el medio ambiente produciendo un impacto asociado.

### **OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Crear una guía de BPA'S que sirva de instrumento para establecer una cultura con el cuidado del medio ambiente, no solo como un estilo de vida sino como una necesidad, para ser parte activa de este proceso, siguiendo los consejos prácticos que se detallan en este documento.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Establecer en la EMAC-EP la aplicación de buenas prácticas ambientales.

- ✓ Disminuir el volumen de residuos ya que lo que se recicla puede ser reutilizado, además cuanto mayor sea el reciclaje menos residuos habrá que eliminar.
- ✓ Reducir el consumo de energía.
- ✓ Reducir el consumo de agua.
- ✓ Reducir las emisiones atmosféricas y los ruidos.
- ✓ Reducir los vertimientos de aguas residuales y mejorar la competitividad y la imagen de la entidad.
- ✓ Hacer que la EMAC –EP una empresa ambientalmente responsable.

### **¿QUE ES LA GESTION AMBIENTAL?**

La Gestión Ambiental hace referencia a todas las actuaciones que contribuyen a cumplir los requisitos de la legislación ambiental vigente, a mejorar la protección ambiental y reducir los impactos sobre el medio ambiente al controlar los procesos y actividades que los generan. Todas estas actividades, de forma conjunta, planificada y organizada, conforman el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que proporcionan un marco estructurado para la mejora continua, orientado por las políticas ambientales de la entidad.

Como se sabe, el SGA se basa en el principio de mejora continua PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar, de manera que con ello se aseguran niveles de comportamiento ambiental cada vez más elevados.

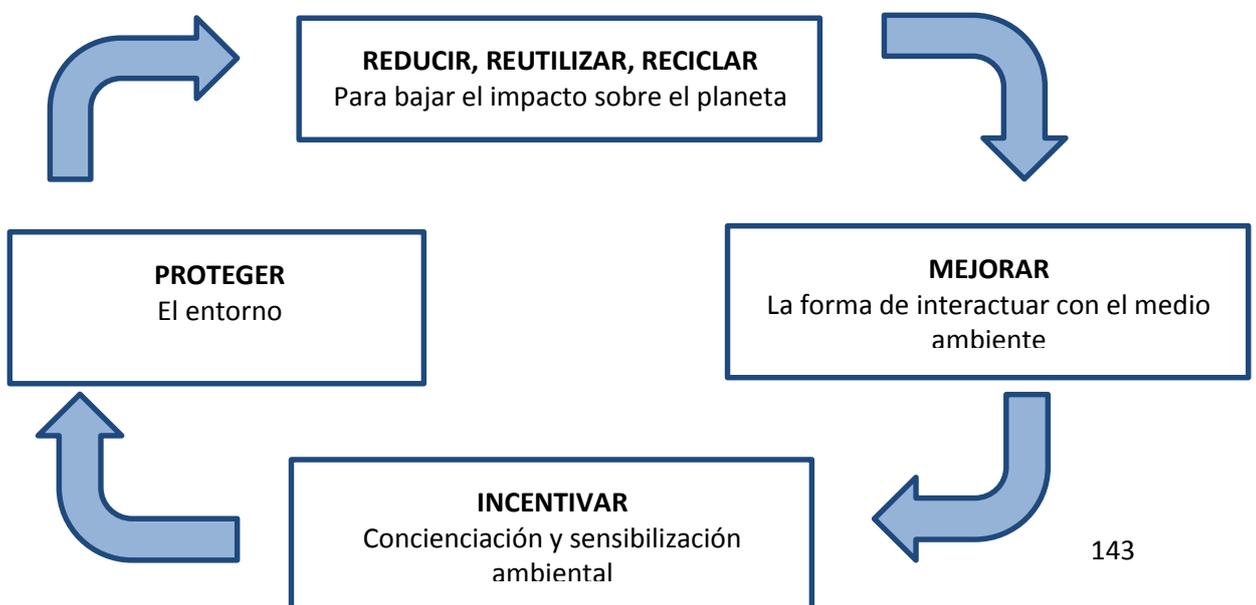
### **QUE SON LAS BPA'S**

Son la acumulación de acciones sencillas que implican un cambio de actitud y comportamiento de las actividades diarias, promoviendo una relación amigable con el ambiente.

La sociedad se ha vuelto terriblemente consumista y el agotamiento de los recursos naturales limitados frente a las necesidades limitadas del hombre representan focos de problemas ambientales que dificultan su manejo, por lo que se empieza a sufrir las consecuencias del uso indiscriminado de estos recursos, todo esto nos lleva a participar activamente en la búsqueda de soluciones, adaptar hábitos y conductas saludables con nuestro ecosistema.

Gracias a la aplicación diaria de las BPA'S, con pequeños cambios, podremos alcanzar resultados sorprendentes. Esta guía de consumo responsable de papel, energía eléctrica, agua, transporte, gestión adecuada de desechos sólidos y una política de compras públicas sustentables.

Las BPA'S constituyen la línea base para la implementación de un concepto aún más integral: EL ECOEDIFICIO



### **¿QUE ES LA ECOFICINA?**

La ECOFICINA es un espacio de trabajo donde se implementan buenas prácticas ambientales en el uso y consumo de recursos. Tiene como objetivo central contribuir en la lucha local frente al cambio climático, uno de los desafíos más grandes que enfrenta la humanidad.

ECOFICINA es una política institucional que permite a los colaboradores de la empresa aportar con soluciones concretas para este problema de carácter global.

Gracias a prácticas sencillas como consumo responsable y a la promoción de una cultura ambiental, los empleados evitaban la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera provocada por el uso inadecuado de los recursos como el agua, la energía y el papel, y se preparan de una mejor manera para hacer frente a los impactos que el cambio climático tiene y tendrá sobre nosotros.

### **¿QUE ES LA HUELLA ECOLOGICA?**

Es una herramienta que mide la demanda de las personas o de una población sobre los recursos de la tierra y sus ecosistemas. Al compararla directamente con la capacidad del planeta de generar sus recursos, lo que se conoce como biocapacidad, la huella ecológica se convierte en un indicador de la sostenibilidad de un estilo de vida determinado. Cuando la huella ecológica exceda la biocapacidad a escala mundial, la humanidad estará utilizando más recursos de los que la tierra puede generar, haciendo imposible una huella sostenible para las próximas generaciones.

Es esencial que todos los colaboradores de la EMAC-EP, adoptemos prácticas ambientales en nuestros hogares, lugares de trabajo, centros educativos, entre otros, para disminuir nuestro impacto sobre el ambiente.



### **USO ADECUADO DEL PAPEL**

Uno de los materiales más utilizados en la oficina es el papel, su consumo responsable es lo mejor para reducir las necesidades de este material de oficina, y para reducir las necesidades de este material de oficina, y para reducir costos, espacio y ahorrar recursos naturales (principalmente árboles, energía eléctrica y agua).

- ✓ Trabaje, corrija y guarde documentos en formato digital.



- ✓ Saque únicamente el número necesario de copias



- ✓ Utilice siempre el papel por las dos caras ya sea para realizar copias o impresiones.



- ✓ Imprima a doble cara y únicamente los documentos necesarios, verificando previamente que estén correctos.



- ✓ Aproveche y priorice el uso de intranet, correo electrónico, dispositivos de almacenamiento de datos como memorias, pen drive, Cd, entre otros.



- ✓ Reutilice todo el papel que tenga impresiones en una sola cara, éste puede servir como borrador de documentos, copias o block de notas.



- ✓ Coloque el papel reutilizado en el contenedor dispuesto para el fin.



## ¿SABIAS QUE?



- ✓ Para la elaboración de 100 hojas de papel se requieren 13 litros de agua.
- ✓ Para producir 10 resmas de papel se requieren 6 árboles.

## USO ADECUADO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

El uso eficiente y adecuado de la energía eléctrica contribuye a la reducción de emisiones de CO2 minimizando los impactos del cambio climático.

- ✓ Apague la luz cuando no la necesite



- ✓ Sugiera la instalación de mecanismos de encendido y apagado automáticos de luz en áreas poco visitadas como archivos y bodegas.



- ✓ Apague las luces, computadores, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalizada la jornada de trabajo.



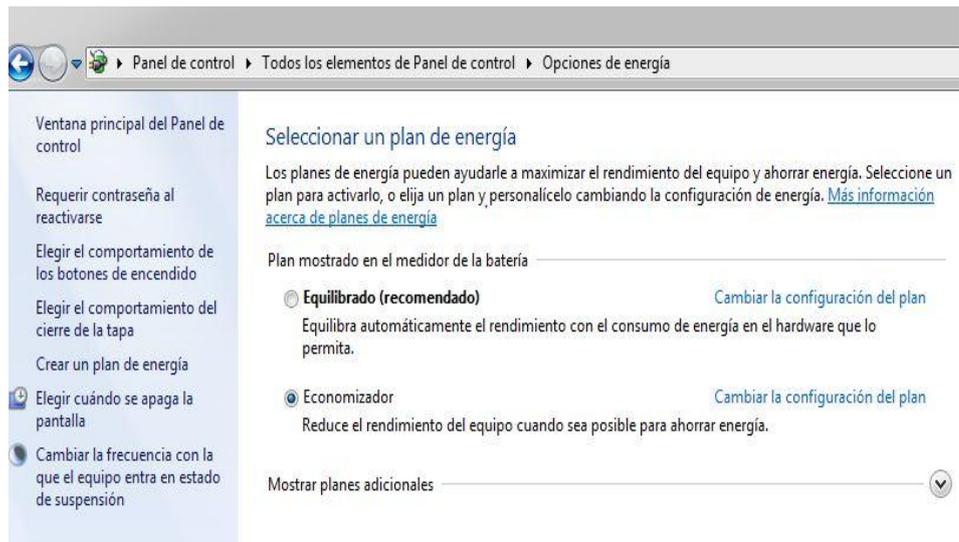
- ✓ Aproveche la luz solar al máximo abriendo persianas y cortinas



- ✓ Utilice focos ahorradores, ya que su rendimiento es mayor y son de bajo consumo.



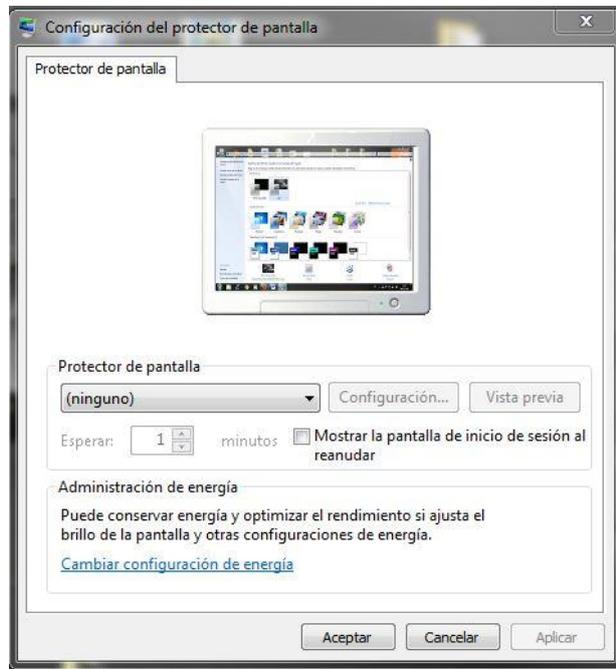
- ✓ Configure los computadores en “ahorro de energía” a menudo, este sistema se encuentra desactivado, por lo que hay que asegurar su funcionamiento, de este modo se garantizará la reducción del consumo de electricidad hasta en un 50%.



- ✓ Apague el computador en caso de periodos de inactividad de más de una hora, o déjelo en la opción de suspensión.



- ✓ Coloque el salvapantalla del monitor en opción “ninguno” y configure su tiempo de activación para 2 minutos.



- ✓ Revise periódicamente equipos, enchufes, conexiones e instalaciones eléctricas para evitar fallas.



- ✓ Realice la limpieza y mantenimiento de la luminarias y las ventanas, de esta manera se mejorara la luminosidad y se permite el paso de la luz natural.



- ✓ Desconecte el alimentador de corriente al final de la jornada, pues los equipos consumen una energía mínima, incluso cuando están apagados.



- ✓ Realice un mantenimiento preventivo a los equipos, esto evita la pérdida de energía y optimiza su rendimiento.



- ✓ Selle bien puertas y ventanas, para aprovechar la eficiencia de los equipos de calefacción y refrigeración (en caso de usarlo).



- ✓ Procure no utilizar el ascensor para moverse entre pisos.



## ¿SABIAS QUE?



- ✓ La pantalla del computador gasta un 70% del consumo energético total del equipo.
- ✓ Una pantalla promedio usa 60 watts (W) cuando está encendida, 6,5W en modo de espera y 1W apagada.
- ✓ Un computador portátil consume un promedio de 50 a 80% menos energía (dependiendo de las especificaciones) que cualquier PC de escritorio.
- ✓ Un foco ahorrador de 25W ilumina tanto como un incandescente de 100W, reduciendo un 75% el consumo energético.

## USO ADECUADO DEL AGUA

Uno de los recursos más impactados por el cambio climático en el Ecuador es el agua, tanto en calidad como en cantidad. El agua proviene de los diferentes ecosistemas que rodean a las ciudades (páramos, glaciales, bosques) y frente a su creciente demanda, es esencial adoptar prácticas de consumo responsable, tanto en las oficinas, como en los hogares.

- ✓ Cierre el grifo cuando no sea imprescindible: al jabonarse y al secarse las manos.



- ✓ Promueva la utilización de inodoros con tanques de bajo consumo en su oficina, en los inodoros tradicionales se puede ahorrar agua utilizando un contrapeso en la cisterna o tanque, puede utilizarse un ladrillo o una botella llena de agua o arena.



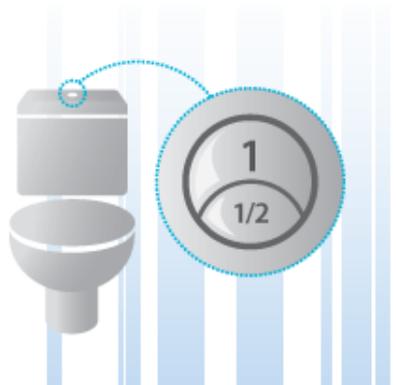
- ✓ Cuando se bañe, cierre la llave al jabonarse.



- ✓ Cuando se cepille los dientes utilice un vaso para recoger el agua.



- ✓ Sugiera la implementación en los sistemas sanitarios, de reductores de caudales o mecanismos que reducen la cantidad de agua y mantienen su presión.



- ✓ Realice revisiones mensuales de tubería y grifería para evitar fugas o desperdicios.



- ✓ Promueva la revisión, reparación y regulación de los niveles de los tanques de descarga en los inodoros, los grifos y las duchas.



- ✓ Restrinja el lavado de las maquinas o vehículos de la institución con mangueras, al igual que para la limpieza de las veredas, pisos o paredes. Siempre es mejor usar un balde.



- ✓ Coloque aireadores de grifo que son pequeños cabezales que se acoplan fácilmente en duchas y griferías y añaden aire al chorro de agua.



Caudal Normal

Caudal con Aireador

Caudal con Regulador

- ✓ Riegue los espacios verdes con sistemas de riego por aspersión y utilícelos solamente en las tardes. Incluso se puede aprovechar el agua lluvia recolectada desde los techos para el riego de jardineras.



## ¿SABIAS QUE?



- ✓ El goteo de un grifo implica 30 litros de agua al día, cerca de 10.000 litros por año lo suficiente para llenar 4 piscinas olímpicas.
- ✓ Una fuga de agua puede generar la pérdida de 200.000 litros de agua al año, el equivalente a 80 piscinas olímpicas.

## MANTENIMIENTO Y USO ADECUADO DEL TRANSPORTE

Una parte central de nuestra vida es la movilización hacia y desde el lugar de trabajo. Al no aplicarse medidas de movilidad sustentable, se emite un considerable número de toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmosfera, principal causa del cambio climático.

- ✓ Al menos un día a la semana, utilice el transporte público, bicicletas u otros medios alternativos de movilización.



- ✓ Utilice eficientemente el servicio de transporte institucional.



- ✓ Realice el mantenimiento constante del parque automotor de la institución.



- ✓ Coordine el uso compartido del vehículo con amigos, familiares, vecinos, entre otros.



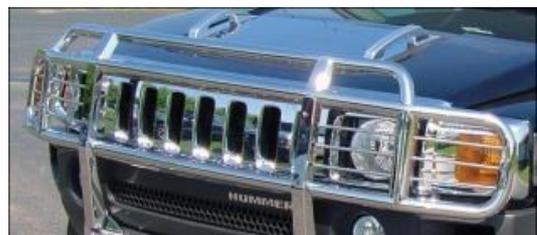
- ✓ Capacite a choferes, respecto al mejor rendimiento del vehículo, evitando el desperdicio de combustible.



- ✓ Mantenga y regule la presión de neumáticos para reducir el gasto de energía.



- ✓ Evite utilizar en los vehículos parrillas, guarda choques y otros elementos que provocan resistencia, esto provoca que el consumo de combustible sea mayor.



- ✓ Los talleres de servicio automotriz en los que se realice el mantenimiento, limpieza, arreglo de automotores deberán observar una gestión adecuada de los desechos y cumplir con las regulaciones ambientales como:
  - ✓ Recolectar y tratar adecuadamente los aceites lubricantes;
  - ✓ No realizar cambio de aceite en la vía pública;
  - ✓ Evitar la contaminación del agua;
  - ✓ Reciclar o manejar de manera separada y adecuada las partes o piezas cuando sean desechadas;
  - ✓ Disponer adecuadamente los neumáticos, baterías, aceites, tachos, recipientes, entre otros; y,
  - ✓ Controlar la vida útil de los vehículos.

## ¿SABIAS QUE?



- ✓ El motor bien afinado del vehículo ahorra hasta un 90% de combustible, lo que significa un 9% menos de emisiones contaminantes.
- ✓ Al controlar la presión de los neumáticos, se ahorra hasta un 5% del combustible y se aumenta en un 50% la vida útil de los neumáticos.

## GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS

Una de las acciones básicas en las BPA'S, es el manejo de los residuos, aplicando la regla de la 3R (Reciclar, Reducir, Reutilizar). Uno de los recursos más impactados por el cambio climático en el Ecuador es el agua, tanto en calidad como en cantidad. El agua proviene de los diferentes ecosistemas que rodean a las ciudades (páramos, glaciales, bosques) y frente a su creciente demanda, es esencial adoptar prácticas de consumo responsable, tanto en las oficinas, como en los hogares.

- ✓ **REDUZCA.** La cantidad de residuos que genera. Compre solamente lo necesario, evite el desperdicio.



- ✓ **REUTILICE.** Alargue la vida útil de un producto mediante el uso repetido o el cambio de la utilidad de los objetos. Una pila recargable dura 500 veces más que una pila común.



- ✓ **RECICLE.** Materiales como plástico, papel, vidrio y cartón en buen estado, ya que son útiles para la fabricación de nuevos productos. Por ejemplo: el PET (polietileno) de bebidas se elaboran escobas.



### COMO HACERLO

- ✓ Coloque los residuos reciclables en los contenedores dispuestos para esto en la empresa.



- ✓ Contacte y entregue los residuos a un gestor autorizado, quien se encargará de la recolección, transporte y/o tratamiento de los residuos sólidos en forma ambiental adecuada.



## NO SON RECICLABLES MATERIALES COMO

- ✓ Papeles sucios



- ✓ Papel diamante, mantequilla, de fax y calco



- ✓ Papel o cartón grabado o encerado



- ✓ Papel o cartón plastificado



- ✓ Vasos, platos y tarrinas desechables.



## ¿SABIAS QUE?



- ✓ Reciclando ahorramos energía, recursos y reducimos el volumen de residuos.
- ✓ El reciclaje da trabajo a ciento de personas.
- ✓ El reciclaje disminuye la cantidad de residuos que ingresan al relleno sanitario, y por tanto, optimiza su capacidad de vida útil.

## **POLITICAS DE COMPRAS PÚBLICAS RESPONSABLES**

Un BPA también se aplican a las compras públicas realizadas a nivel institucional, es esencial que a cada departamento incluya criterios ambientales en las especificaciones dadas para las compras y contrataciones de bienes y servicios, tales como: en consumo y ahorro de energía eléctrica, el uso de productos reutilizables, reciclables y ecológicos, el empleo de energías renovables (solar o eólica), la minimización de gases contaminantes y la adecuada gestión de residuos.

- ✓ Reduzca los desechos a través de compras en envases grandes o al por mayor, evite adquirir envases personales y el exceso de envoltorios. Procure consumir productos en envases retornables.



- ✓ Procure que los oferentes de cartuchos de impresoras contemplen el servicio de recolección y manejo integral de los desechos.



- ✓ Adquiera productos recargables, por ejemplo cartuchos de tinta para impresoras, pilas y baterías.



- ✓ Valore la adquisición de los elementos reciclados y de los equipos y utensilios fabricados con material reciclado



- ✓ Considere el uso de papel reciclado al momento de adquirir papel o elementos fabricados con este material (libros, folletos, entre otros.)



- ✓ Priorice el uso de materiales y equipos con certificación o reconocimiento ambiental



- ✓ Considere el consumo y ahorro de energía de los productos como un argumento de compra, y que la etiqueta contenga las instrucciones para el uso eficiente del producto desde el punto de vista ecológico.



- ✓ Compre detergentes biodegradables ; se debe limpiar sin contaminar, garantizando que los productos tengan un etiquetado que informe sobre sus riesgos y beneficios.



- ✓ Descontinúe el uso de productos ambiental y laboralmente peligrosos en la limpieza institucional. No adquiera equipos de refrigeración mecánica que utilicen refrigerante que agoten la capa de ozono, como los clorofluorocarbonatos (CFC'S) o que contenga gases de efecto invernadero hidroclorofluorocarbonados (HCFCs).



- ✓ Evite el uso de vajilla desechable en eventos y reuniones. Elimine la compra de botellas de bebidas en botellas plásticas individuales y procure utilizar botellones.



- ✓ Para la adquisición de camiones, buses, camionetas, autos y otros medios de transporte considere el consumo de combustible y la cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub> que generan.



- ✓ Fomente la responsabilidad ambiental, adquiera bienes y servicios de proveedores que cumplan con los requisitos especificados en la normativa ambiental



## ¿SABIAS QUE?

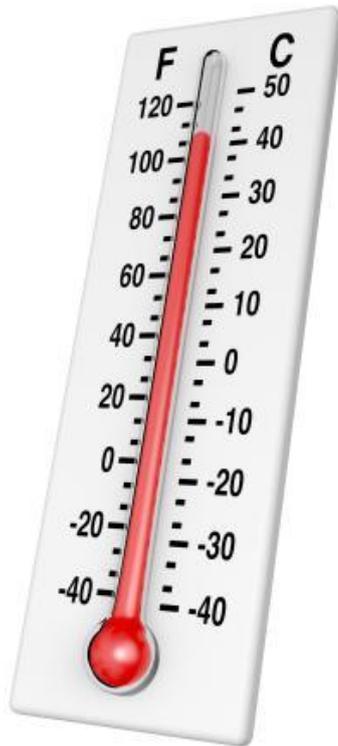


- ✓ El mejor residuo es que no se genera, compre únicamente lo necesario.
- ✓ La pantalla plana (LCD) consume un 50% menos de energía y emite radiaciones que su equivalente convencional.

### COMO MEDIMOS NUESTRAS ACCIONES?

Para evaluar el impacto de las BPA que convertirán a nuestra empresa en un ECOFICINA, se levantara una línea base y se planteara metas de reducción de consumo que contemplen as consideraciones señaladas.

La información levantada y los avances serán presentados a Gerencia General, se contará gráficos, curvas, estadísticas que permitirán visualizar el comportamiento de la oficina y la consecución de metas en cuanto al uso adecuado de papel, energía eléctrica, agua, transporte, compras responsables y manejo adecuado de residuos sólidos.



ANEXO 12



Título: Análisis y resultados de los impactos ambientales en el Hotel Zahir 360

Autor: Fabián Cedillo Auquilla

Fuente: Propia

ANEXO 13



**Análisis y resultados de los impactos  
ambientales en el Hotel Oro Verde**  
**Marzo 2016**

***Econ. Fabián Cedillo Auquilla***

Título: Análisis y resultados de los impactos ambientales en el Hotel Oro Verde

Autor: Fabián Cedillo Auquilla

Fuente: Propia

**ANEXO 14**  
**CATASTRO DE HOTELES DE LUJO, PRIMERA, SEGUNDA, TERCERA Y CUARTA CATEGORIA**

ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	REPRESENTANTE LEGAL	NUMERO DE REGISTRO	ACTIVIDAD TURISTICA	TIPO	CATEGORIA	RUC	DIRECCION	TELEFONO /FAX	CORREO ELECTRONICO
EL DORADO	EMPRESA HOTELERA CUENCA	PEDRO VASQUEZ MALO	01001	ALOJAMIENTO	HOTELES	LUJO	0190018253001	GRAN COLOMBIA 7-87	2831390 / 2831390	gerencia@eldoradohotel.com.ec
ORO VERDE	CUENCAORO HOTELERA CUENCA S.A	MARCELO FERRARI	01002	ALOJAMIENTO	HOTELES	LUJO	0190085376001	AV. ORDOÑEZ LASSO S/N	4090000	reservascue@oroverdehotels.com / jefederepcioncue@oroverdehotels.com
ATAHUALPA	ANA BARZALLO SACOTO	ANA BARZALLO SACOTO	01008	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0100766534001	SUCRE 3 50	2831841	hotelatahualpa@hotmail.com
CARVALLO	ALXACS CIA. LTDA	XAVIER CARVALLO SOLIS	011405	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190330370001	GRAN COLOMBIA 9-52	2840749 / 2832063	reservas@hotelcarvallo.com.ec / WWW..HOTELCARVALLO.COM.EC
CATEDRAL	ROMULO AMBROSI	PABLO AMBROSI	01004	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0701242471001	PADRE AGUIRRE 8 17	2823204 / 2824085	pambrosi@lartizco.com
CONQUISTADOR EL No. 1	COMISERSA	ANDRE OBIOL PINTO	0101500139	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	1790537854001	GRAN COLOMIBA 6 65	2831788 / 2831291	reservas@hconquistador.com.ec
CRESPO	HOTEL CRESPO C.A.	HERNAN JARAMILLO	01005	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190002152001	CALLE LARGA 7-93	2834937 / 2839473	reservacioneshotelcrespo@yahoo.es
EL PRINCIPE	HOTEL PRINCIPE RACELLERI CIA. LTDA.	RODRIGO CELLERI YANZAHUANO	011259	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190312348001	JUNA JARAMILLO No.7-82 Y LUIS CORDERO	2847287 / 2834369	hotelprincipe@etapanet.net
FORUM	HOTELES KLATTE Y ASOCIADOS CIA. LTDA.	KLATTE THOMAS ANDREAS	01015018707	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190395138001	PRESIDENTE BORRERO10-91 Y MARISCAL LAMAR	2828801	
ITALIA	INES OCHOA GARCIA	INES OCHOA GARCIA	01260	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0100964386001	AV. ESPAÑA Y HUAYNA CAPAC	2840060 / 2864475	info@hotelitalia.com.ec
PATRIMONIO	MARCIA MARTINEZ PONCE	MARCIA MARTINEZ PONCE	011270	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0102455318001	BOLIVAR 6 22 Y HERMANO MIGUEL	2831126 / 2831126	WWW.HOTELPATRIMONIO.COM reservas@patrimoniohotel.com

## Impacto Ambiental al implementar un SGA en los hoteles de la ciudad de Cuenca

PINAR DEL LAGO	MARCELO VINTIMILLA BORRERO	MARCELO VINTIMILLA BORRERO		ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0100023134001	AV. ORDOÑEZ LASO S/N	4089751 / 4089741	WWW.HOTELPINAR.COM reservas@hotelpinar.com contabilidad@hotelpinar.com
PRESIDENTE	UGALDE JERVES JOSE ALEJANDRO	UGALDE JERVES JOSE ALEJANDRO	01015018499	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190338754001	GRAN COLOMBIA 6-59 Y BORRERO	2831066	
PUMAPUNGO	PAVEL JOSEPH CERVANTES CH.	PAVEL JOSEPH CERVANTES CHAUD	01015018437	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190394301001	PASAJE PUMAPUNGO Y 3 DE NOVIEMBRE	2835600	
RIONE	CESAR EDUARDO PALACIOS PALACIOS	CESAR EDUARDO PALACIOS PALACIOS	01015018432	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0010101970001	LUIS MORENO MORA Y EDUARDO MALO	4092085 / 2843239	
SAN JUAN	LEON BERNAL TANIA ELIZABETH	LEON BERNAL TANIA ELIZABETH	0101501653	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0105309934001	GENERAL TORRES 9-59 Y BOLIVAR	2829306	info@sanjuanhotel.ec
SANTA ANA	ESTEBAN PINOS OCHOA	ESTEBAN FERNANDO PINOS	011364	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	01026551401	PRESIDENTE CORDOVA No. 11-49	2848138	www.grupo-santaana.net
SANTA MONICA	MONICA DELGADO ORDOÑEZ	MONICA DELGADO ORDOÑEZ	0101501548	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0101790657001	SUCRE 6-80 Y BORRERO	2840215	htlsantamonica@gmail.com
VALGUS	VALGUS CIA. LTDA.	ALTAMIRANO LEON JANETTOATRICIA	01015018821	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190387852001	AV. SOLANO 4-31 Y FLORENCIA ASTUDILLO	2818651	GERENCIAVALGUS@GMAIL.COM
VICTORIA	EMPRESA HOTELERA DON CUNI CIA . LTDA	DANIEL FEDERICO DURAN VINTIMILLA	011373	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190343073001	CALLE LARGA Y BORRERO	2827401 / 2832340	gstaana@etapanet.net
YANUNCAY	RED HOTELERA CUZCO CIA. LTDA	JOSE LUIS CORREA REMACHE	011389	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190315975001	VARGAS MACHUCA 10-70 Y LAMAR	4115081 / 4114375	yanuncay@etapanet.net
ZAHIR 360	GRUCANQUI CIA. LTDA.	CANDO SUAREZ MARIA DANIELA	01015018802	ALOJAMIENTO	HOTELES	PRIMERA	0190377210001	AV. DEL ESTADIO Y FLORENCIO ASTUDILLO	4076882	TAFFYCANDO@GMAIL.COM
ALLI TIANA	MARIO ORELLANA GARCIA	MARIO ORELLANA GARCIA	01003	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0101576700001	PTE. CORDOVA Y PADRE AGUIRRE	2831844 / 2821955	hotellallitiana@hotmail.com
ATENAS	LEONOR FLORENCIA JERVES	ALBERTO REYES	01027	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0100183607001	LUIS CORDERO 11 -89 SANGURIMA.	2827016	
BEST PLAZA	PLAZA DELEG HERNAN GERARDO	PLAZA DELEG HERNAN GERARDO	0101501304	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0101241248001	ELOY ALFARO 1-43	2870402	XMINTUR@AOL.COM
CUENCA	DAVID FRANCISCO DURAN ARCE	DAVID FRANCISCO DURAN ARCE	01795	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0103183026001	BORRERO 10 69	2833711 / 2826301	WWW.HOTELCUENCAEC.COM hotelcuenca@email.com
EL CISNE	JULIO MILTON MURILLO TORAL	JULIO MILTON MURILLO TORAL	011161	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0102286309001	AV. DE LAS AMERICAS Y AMAZONAS	2881655	reservas@hotelciscuenca.com
EL QUIJOTE	JOHNN MONTERO TORAL	JOHNN MONTERO TORAL	01862	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0101035848001	HNO. MIGUEL 9-58 Y GRAN COLOMBIA	2843197 / 2834573	info@hotelquijote.com

## Impacto Ambiental al implementar un SGA en los hoteles de la ciudad de Cuenca

EMPERADOR	CARRION ALVAREZ JUAN CARLOS	CARRION ALVAREZ JUAN CARLOS	011101	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0100885532001	ELOY ALFARO 1-43 Y HUAYNACAPAC	2821539	
ENSUEÑOS	MARIA DURAN GUAMAN	MARIA DURAN GUAMAN	011305	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0101712321001	GRAN COLOMBIA Y MANUEL VEGA	2844961 / 2844961	hotelensuenos@yahoo.com
ESPAÑA	MARIA MAYANCELA MINCHALA	MARIA MAYANCELA MINCHALA	01021	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0301327185001	SANGURIMA 1-17 Y HAUYNA CAPAC	2834208 / 2831351 / 2846442	reservas@hotelespanaonline.com
EUROPA	ENCALADA PERALTA DOLORES OBDULIA	ENCALADA PERALTA DOLORES OBDULIA	011311	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0100505346001	GASPAR SANGURIMA 2- 55 TOMAS ORDOÑES		www.hoteleuropacuenca.com
LAS AMERICAS	TELMO CORDERO PINGUIL	TELMO CORDERO PINGUIL	01012	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0190088545001	MARIANO CUEVA 13-59	2833850	hotellasamericas_@hotmail.com / gabytacordero@hotmail.com
LLORESA	VICTOR EMMANUEL LLORE SERRANO	VICTOR EMMANUEL LLORE SERRANO	0101501786	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0107204182001	GASPAR SANGURIMA6- 22 Y HERMANO MIGUEL	2837998	
MI HOTEL EL PUENTE	SONIA PATRICIA MATUTE SEMINARIO	SONIA PATRICIA MATUTE SEMINARIO		ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0102553443001	CONDAMINE 13-78	2844244	
PRADO INN	MARIANA DE LOURDES AMPUDIA LUCERO	MARIANA DE LOURDES AMPUDIA LUCERO	0101500153	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	1400129209001	ROCAFUERTE 3 45 Y HUAYNA CAPAC	2869968	HOTELPRADOINN10@HOTMAIL.COM
PORTAL ESPAÑOL	ESPINOZA ORELLANA REINA MARISOL	ESPINOZA ORELLANA REINA MARISOL	0101501539	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0102706066001	GASPAR SANGURIMA 2- 42 Y MANUEL VEGA	2842015	
RIOS DEL VALLE	CARLOS SANTIAGO ULLOA ANDRADE	CARLOS SANTIAGO ULLOA ANDRADE	0101501124	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0102297512001	MARIANO CUEVA 7 21 Y P. CORDOVA	2826895	hotelriosdelvalle@hotmail.com
SAN CARLOS	CHACHA PARRA JUAN CARLOS	CHACHA PARRA JUAN CARLOS	0101501375	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0102875960001	MADRID Y AV. ESPAÑA		
SANTA ANA	PINOS OCHOA ESTEBAN FERNANDO	PINOS OCHOA ESTEBAN FERNANDO	01015018694	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0102655172001	PRESIDENTE CORDOVA 11-49 Y TARQUI	2848130	
TOMBAMBA	EDGAR LEON	EDGAR LEON	01014	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0101292704001	BOLIVAR 11 19 GENERAL TORRES	2823797 / 2823797	reservas@hoteltombamba.com / hoteltombamba@hotmail.com
VASQUEZ INN	CRISTIAN VASQUEZ PONCE	PAOLA CRISTINA QUEZADA RODRIGUEZ	0101500677	ALOJAMIENTO	HOTELES	SEGUNDA	0105041718001	AV ESPAÑA 10-17	2831482 / 2850182	paolacristina.quezada@yahoo.es
CHECK INN	FRANCISCO FELIPE FLORES OCHOA	FRANCISCO FELIPE FLORES OCHOA	01015018446	ALOJAMIENTO	HOTELES	TERCERA	0104478151001	GENERAL TORRES 8-82 Y BOLIVAR	2831711	

## Impacto Ambiental al implementar un SGA en los hoteles de la ciudad de Cuenca

GRAN HOTEL	LEONARDO DURAN ANDRADE	JUAN DIEGO DOMINGUEZ DURAN	01010	ALOJAMIENTO	HOTELES	TERCERA	0105766059001	GENERAL TORRES 9-70	2831934 / 2841113	granhotel@mail.com
NORTE	RIGOBERTO VINTIMILLA PULLA	RIGOBERTO VINTIMILLA PULLA	1152	ALOJAMIENTO	HOTELES	TERCERA	0100654425001	MARIANO CUEVA 11-63 Y SANGURIMA	2827881	
PICHINCHA	NORMA DEL CARMEN MUÑOZ MOSCOSO	NORMA DEL CARMEN MUÑOZ MOSCOSO	01011	ALOJAMIENTO	HOTELES	TERCERA	0101462075001	GRAL TORRES 8 82	2823868	administracion@hotelespichincha.com
SAN JOSE INN	VAZQUEZ OJEDA JONNATHAN PABLO	VAZQUEZ OJEDA JONNATHAN PABLO	0101501449	ALOJAMIENTO	HOTELES	TERCERA	0104773973001	CALLE DEL CHORRO Y GIL RAMIREZ		
TITO	CARLOS GOMES JARRIN	CARLOS GOMES JARRIN	01020	ALOJAMIENTO	HOTELES	TERCERA	0102985454001	SANGURIMA 1-49 Y MANUEL VEGA	2829734 / 2829734	reservas@hoteltito.com jupaco@hotmail.com
RIOS DE CUENCA	PESANTEZ PESANTEZ EDISON ROMAN	PESANTEZ PESANTEZ EDISON ROMAN	01015018760	ALOJAMIENTO	HOTELES	CUARTA	1900344324001	HERMANO MIGUEL 10-94 Y MARISCAL LAMAR	2841943	

## 10. REFERENCIAS

- Acrisolar. (2015). *Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental*.
- Accor Hoteles (2015). *Planet 21*. Recuperado de <http://www.accorhotels.com/es/sustainable-development/index.shtml>
- Andersen, M., & Pazderka, C. (2003). *¿Es la certificación algo para mí. Una guía práctica sobre por qué, cómo y con quién certificar productos agrícolas para la exportación*. Recuperado de <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/007/ad818s/ad818s00.pdf>.
- Abril, C., Enriquez, A., & Sanchez, J. *Manual para la Integración de Sistemas de Gestión, Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-manual-para-la-integracion-de-sistemas-de-gestion-calidad-medio-ambiente-y-prevencion-de-riesgos-laborales/9788496743014/1121179>.
- Bautista, C., & Megati, G. *Guía Práctica de la Gestión Ambiental*. Recuperado de <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=SUELOS.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=000120>.
- Blanco, M. *Gestión Ambiental: Camino al Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-Js3T3not98C&oi=fnd&pg=PA1&dq=Gesti%C3%B3n+Ambiental:+Camino+al+Desarrollo+Sostenible.&ots=K3OVgVesO6&sig=LLKb-vqjv1FXmfAIbhOGkwprUDk#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20Ambienta%3A%20Camino%20al%20Desarrollo%20Sostenible.&f=false>.
- Bustos, F. (2007). *Manual de Gestión y Control Ambiental*. R.N. Ecuador: Industria Gráfica.

- *Constitución Política de la República del Ecuador*. (2008).
- Díaz, T. *Gestión Ambiental y Turismo*. Recuperado de <http://www.turismoruralbolivia.com/img/GestionAmbiental.pdf>.
- El tiempo (2015). Aumenta visitas de extranjeros a Cuenca. *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/155962-cuenca-duplica-visitas-de-turistas-extranjeros>.
- Fernández, V. *Instrumentos de la Gestión Ambiental en la Empresa*. Recuperado de <http://www.mundiprensa.com/catalogo/9788471146489/instrumentos-de-la-gestion-ambiental-en-la-empresa>.
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2014). *Cuenca Vive*.
- Green Globe (2015). *Green Globe Certification*. Recuperado de <http://greenglobe.com/>.
- Gómez, D. *Evaluación de Impacto Ambiental*. Recuperado de [https://books.google.com.bo/books/about/Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_impacto\\_ambiental.html?hl=es&id=f2yWYo2IWooC](https://books.google.com.bo/books/about/Evaluaci%C3%B3n_de_impacto_ambiental.html?hl=es&id=f2yWYo2IWooC).
- González, M. *Gestión Ambiental de los Impactos del Turismo En Espacios Geográficos Sensibles*. Recuperado de [http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es\\_EC/default/search/detailnonmodal?qu=GESTI%C3%93N+AMBIENTAL+++TURISMO+++IMPACTO+AMBIENTAL&d=ent%3A%2F%2FSD\\_ILS%2F0%2FSD\\_ILS%3A624~0~1&ic=true&te=ILS&ps=300](http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/detailnonmodal?qu=GESTI%C3%93N+AMBIENTAL+++TURISMO+++IMPACTO+AMBIENTAL&d=ent%3A%2F%2FSD_ILS%2F0%2FSD_ILS%3A624~0~1&ic=true&te=ILS&ps=300).
- Granero, J., & Ferrando, M. *Como Implantar un Sistema de Gestión Ambiental Según la Norma ISO 14001-2004*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=xXRO9lxIIGcC&pg=PA120&lpg=PA>

120&dq=Como+Implantar+un+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+Ambiental+Seg%C3%BAn+la+Norma+ISO+14001-

2004&source=bl&ots=mFHgfnQkqp&sig=zzO71cGITDf\_DOnHjJlko9jydtQ  
&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=Como%20Implantar%20un%20  
Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Ambiental%20Seg%C3%BAn%20la  
%20Norma%20ISO%2014001-2004&f=false.

- Hotel Oro Verde. (2015). *Programa de Buenas Prácticas Ambientales*.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Catastro Hotelero de la Provincia del Azuay*.
- Ministerio de Turismo. (2015). Llegadas de extranjeros al Ecuador. *Principales indicadores de turismo Enero 2015*, Boletín1. Recuperado de <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismocifras/BoletinesEstadisticos/TurismoReceptor/Boletines-estadisticos-reporte-mensual-de-turismo-receptor-enero-2015.pdf>.
- Moreno, P. *Nociones Psicosociales para la Intervención y la Gestión Ambiental*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=109166>.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). Las exportaciones generadas por el turismo internacional llegan a 1,5 billones de dólares de los EE.UU. *Organización Mundial del Turismo OMT*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-04-15/las-exportaciones-generadas-por-el-turismo-internacional-llegan-15-billones>.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). Las llegadas de turistas internacionales suben un 4%, impulsadas por los buenos resultados de Europa. *Organización Mundial del Turismo OMT*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-10-30/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-un-4-impulsadas-por-los-buen>.

- Sánchez, G. *Conceptos Básicos de Gestión Ambiental y Desarrollo Sustentable*. Recuperado de <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/download/643.pdf>
- Traffic. (2014). Turismo ecuatoriano, en su mejor momento: Resumen 2014. *Traffic Turismo 3.0*. Recuperado de <http://www.trafficnews.ec/turismo-ecuatoriano-en-su-mejor-momento-resumen-2014/>.