



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TURISMO**

**“PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLITICA  
AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN  
LA CIUDAD DE CUENCA”**

**Tesina previa a la obtención del título de “Ingeniero en Turismo”**

**NOMBRE DE LOS AUTORES DE LA TESINA**

**Lidia Marlene Portoviejo Rocano  
Daniel Estéban Torres Arízaga**

**NOMBRE Y TITULO DEL DIRECTOR**

**Dr. Mateo Estrella Durán**

**CUENCA, FEBRERO 2012**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **RESUMEN**

Se ha diseñado la propuesta de una Estrategia de Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa en la Ciudad de Cuenca con la finalidad de crear una herramienta útil que ayude a la protección y cuidado del medio ambiente.

La metodología utilizada fue la de una investigación de campo, entrevistas y demás instrumentos investigativos con los cuales se pudo recabar información que la empresa posee.

La propuesta, está orientada a facilitar el manejo ambiental del restaurante mediante la detección de problemas ambientales derivados de las actividades que en él se desarrollan, lo que le permitirá establecer planes correctivos como ahorros de costos, reducir significativamente la contaminación ambiental y mostrar una Política Ambiental consecuente para el negocio.

El estudio se desarrolla en dos capítulos, el primero consiste en la obtención de información sobre la historia y características del restaurante, con el propósito de obtener conocimientos sobre el manejo del mismo. En el segundo capítulo se expone información del análisis del restaurante en cuanto al cuidado del medio ambiente y además se elabora y propone una Política Ambiental.

A través de este trabajo se pretende apoyar conceptos ambientales, armonizando acciones de eficiencia y productividad tendientes a un desarrollo sustentable para las futuras generaciones.

## **PALABRAS CLAVES**

Restaurante Villa Rosa, Política Ambiental, Medio Ambiente, Protección Ambiental.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## INDICE

Resumen.....	2
Autorías.....	6
Dedicatoria.....	8
Agradecimiento.....	9
Abstract.....	10

<b>Introducción.....</b>	<b>11</b>
--------------------------	-----------

## **CAPITULO I**

### **RESTAURANTE VILLA ROSA**

1.1 Historia.....	12
1.2 Características.....	13
1.1 Organigrama del Restaurante.....	15
1.2.2 Reconocimientos obtenidos por el Restaurante Villa Rosa .....	15
1.2.3 Ubicación Geográfica.....	17
1.2.4 Datos.....	17
1.2.5 Servicios.....	18
1.2.6 Villa Rosa Lounge.....	18
1.2.7 Catering y Eventos Villa Rosa.....	19
1.2.8 Facilidades y servicios adicionales.....	19
1.3 Menú.....	20
1.3.1 Entradas Frías.....	20
1.3.2 Entradas Calientes.....	20
1.3.3 Ensaladas.....	21
1.3.4 Sopas.....	21
1.3.5 Pastas.....	22
1.3.6 Carnes.....	22



1.3.7 Pescados y Mariscos.....	23
1.3.8 Lo Nuestro - Comida Ecuatoriana.....	24
1.3.9 Postres.....	25
1.3.10 Especiales.....	25
1.3.11 Bebidas.....	26
1.3.12 Precios.....	26

## **CAPITULO II**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL RESTAURANTE VILLA ROSA EN RELACION AL MEDIO AMBIENTE**

2.1 Fundamentación Teórica.....	28
2.1.1 Contaminación.....	28
2.1.2 Desarrollo Sostenible.....	28
2.1.3 Medio ambiente.....	29
2.1.4 Aspecto ambiental.....	29
2.1.5 Impacto ambiental.....	30
2.1.6 Sistema de gestión ambiental (SGA).....	30
2.1.7 Objetivo ambiental.....	31
2.1.8 Política ambiental.....	31
2.2 Análisis del Restaurante en cuanto al manejo de los recursos.....	32
2.2.1 Análisis del Restaurante en cuanto al manejo de los recursos dentro de cada departamento.....	33
2.2.2 Área Administrativa.....	35
2.2.3 Área de Cocina.....	35
2.2.4 Área del Bar.....	38
2.2.5 Área del Restaurante.....	40
2.3 Elaboración de la Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa.....	41
2.3.1 Propuesta de Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa.....	43
Conclusiones.....	46



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendaciones.....	48
Bibliografía.....	50
Anexos	
Anexos # 1.....	54
Anexos # 2.....	56
Anexos # 3.....	59



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **AUTORIA**

Yo, Lidia Marlene Portoviejo Rocano reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Lidia Marlene Portoviejo Rocano

010529527-3

Yo, Lidia Marlene Portoviejo Rocano, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Lidia Marlene Portoviejo Rocano

010529527-3



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **AUTORIA**

Yo, Daniel Estéban Torres Arízaga, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Daniel Estéban Torres Arízaga

010415949-6

Yo, Daniel Estéban Torres Arízaga, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Daniel Estéban Torres Arízaga

010415949-6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ***Dedicatoria***

*Dedico esta tesina a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y a mis padres, Rosa y Alejandro quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.*

*Marlene Portoviejo*

*Dedico esta investigación a toda mi familia, quienes siempre me han apoyado y me han dado ánimo en todos los momentos buenos y malos que pasado, al personal que presta sus servicios en la Universidad de Cuenca, amigos, pero sobre todo a mis padres, a mi esposa, hija y hermano que han sido, son y serán el motor que me impulsa día a día a seguir superándome en la vida. A todos ellos les doy gracias.*

*Daniel Torres*





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Agradecimiento**

*Queremos hacer llegar nuestro agradecimiento al personal docente de la Universidad de Cuenca por intercambiar sus conocimientos con nosotros, por el trabajo tan arduo que realizan día a día, dedicados a que los estudiantes adquieran conocimientos de calidad y estén preparados para ponerlos en práctica en beneficio de la sociedad en general.*

*También queremos agradecer de manera especialmente al Dr. Mateo Estrella, por sus consejos, su guía y su apoyo, durante los años transcurridos en la facultad y por su valiosa ayuda durante la realización de este trabajo de investigación.*

*De igual manera agradecemos a la Gerente General, la Sra. Bertha Vintimilla por habernos abierto las puertas del Restaurante para la elaboración de nuestra tesina y a su vez al Administrador, el Sr. Freddy Espinoza F. por brindarnos toda la información necesaria para la realización de la misma.*

*Por último queremos agradecer a nuestras amigas Liliana y Marcela, por el tiempo invertido y por haber estado siempre con nosotros.*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **ABSTRACT**

It has designed the proposal for a strategy on environmental policy for the Villa Rosa Restaurant in the city of Cuenca in order to create a useful tool to help the protection and care of the environment.

The used methodology was of field research with which information that the company possesses could be procured, interviews and the rest of the investigating instruments.

The proposal is intended to facilitate the environmental management of the restaurant through the detection of environmental problems arising from the activities that are developed, allowing you to develop remedial plans as cost savings, significantly reduce environmental pollution and show a consistent environmental policy for the business.

The study takes place in two chapters; the first consists of gathering information on the history and characteristics of the restaurant, with the purpose of obtaining knowledge on the management of the same. The second chapter describes the analysis information of the restaurant in the care of the environment and further elaborates and proposes an environmental policy.

At the end through this effort aims at supporting environmental concepts, harmonizing actions for efficiency and productivity to a sustainable development for future generations.

## **KEYWORDS**

Villa Rosa Restaurant, Environmental Policy, Environment, Environmental Protection.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## INTRODUCCION

A nivel mundial el medio ambiente se encuentra en problemas para conservar su equilibrio, debido a los fuertes daños sufridos, los cuales han sido causados por la industrialización y la contaminación del planeta, provocando deterioro, agotamiento y la acumulación de importantes pérdidas ambientales.

Por esta razón, a nivel internacional y nacional se ha tomado conciencia de las limitaciones ambientales que tiene el desarrollo y crecimiento de la humanidad, adoptando medidas políticas, jurídicas y sociales para reducir la contaminación. Se han dado pasos importantes para concientizar al hombre en la obligación de proteger y mejorar el medio ambiente para generaciones presentes y futuras, el poder satisfacer adecuadamente las necesidades y conservar un equilibrio tanto en los recursos renovables, como no renovables.

Por ello se ha visto la necesidad de que se instauren normas de política ambiental dentro de cada empresa, debido a que hoy en día es una prioridad la de proteger al ambiente y los recursos naturales. Por lo que la política ambiental consiste en un compromiso de cumplimiento y mejora ambiental por parte de la empresa, y así garantizar condiciones de mantenimiento y preservación ambiental. Las políticas ambientales pueden ser desarrolladas para cualquier clase de empresa, sin ser una excepción el sector turístico a través de todas las actividades que los componen.

Por esta razón se hace necesario implementar un sistema de Política Ambiental para el RESTAURANTE VILLA ROSA en la Ciudad de Cuenca, mediante la elaboración de una de una propuesta que le servirá efectivamente para minimizar el impacto ambiental producido en el restaurante y así también reducir costos. Por tanto la propuesta exige la participación de todos los integrantes de la organización en los diferentes procesos internos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Capítulo 1

### RESTAURANTE VILLA ROSA

Este capítulo contiene la historia, las características y los productos que ofrece el restaurante Villa Rosa, esta descripción facilitará la elaboración de la Propuesta de una Estrategia de Política Ambiental para el restaurante.

#### 1.1 Historia



**Fig. 1**

**Título:** Villa Rosa Restaurante

**Autor:** Villa Rosa

**Fuente:** <http://www.villarosarestaurante.com/>

**Fecha:** Enero 2012

La familia Vintimilla es una familia tradicional de la ciudad de Cuenca que ha incursionado en varios negocios de tipo hotelero y restaurantero como por ejemplo el Hotel Santa Lucia, Puerto Grill, Cuenca Bottling Company (CBC), anteriormente también propietarios de la Hostería Uzhupud que hace un tiempo fue vendida, siendo propietarios también de Villa Rosa Restaurante.

Villa Rosa Restaurante se crea en la ciudad de Cuenca e inicia sus actividades en Noviembre de 1992, después del éxito que tuvo el restaurante El Jardín, en donde tuvo participación una de las hermanas Vintimilla. Razón por la cual la familia decide adquirir un inmueble con el propósito de instalar un nuevo restaurante que ofrezca servicios únicos y de calidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es una compañía limitada conformada por 5 socios: Juan Pablo Vintimilla, Bertha Vintimilla, Patricia Vintimilla, Laura Vintimilla y Rosa Vintimilla quienes aportaron el capital para la adquisición del inmueble y la instalación del negocio.

La casa en donde se encuentra actualmente el restaurante Villa Rosa, fue anteriormente una vivienda familiar, que disponía de habitaciones, dos patios y una pileta en el patio principal, pero al adquirir la casa, fue totalmente remodelada.

El inmueble es una hermosa casa de la época republicana que por más de 19 años, en un ambiente muy acogedor ha servido a la ciudad. Su comedor principal es el patio cubierto con vidrieras de colores, cuenta además con salones adicionales para grupos grandes. En el segundo piso se encuentra una zona muy amplia, incluyendo una habitación privada, para reuniones de grupos y eventos privados.

Durante estos años Villa Rosa se ha convertido en el restaurante insignia de la ciudad, por su servicio, comida y estilo atrayendo a una numerosa clientela, por el restaurante han pasado varias personalidades como Pele, Alberto Spencer Herrera, Alejandro Sanz, el Eco. Rafael Correa, el Lcdo. Lenín Moreno, entre otros cantantes, actores, poetas, políticos y demás turistas nacionales y extranjeros.

## **1.2 Características**

Villa Rosa restaurante, muy elegante, decorado con sobriedad y esmero, con una acogedora chimenea y un cómodo bar, es el incomparable establecimiento abierto en Cuenca por los hermanos Vintimilla.

Por su exquisita comida y atención personalizada se encuentra recomendado en las principales guías de turismo internacionales como el mejor restaurante del país. Además el restaurante ha recibido varias publicaciones de revistas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

extranjerías como en La Conté Nast Travel Magazine. El restaurante ha ganado varios premios gastronómicos nacionales e internacionales.

Su menú es sumamente variado, dividido en varias secciones, consta además de especialidades internacionales y una selección de platos nacionales, así también ofrece bebidas internacionales y locales.

El restaurante suele tener mucha demanda de lunes a viernes por lo que es recomendable realizar reservas con anticipación, y en cuanto los fines de semana, solo atienden bajo reserva para eventos grandes o especiales.

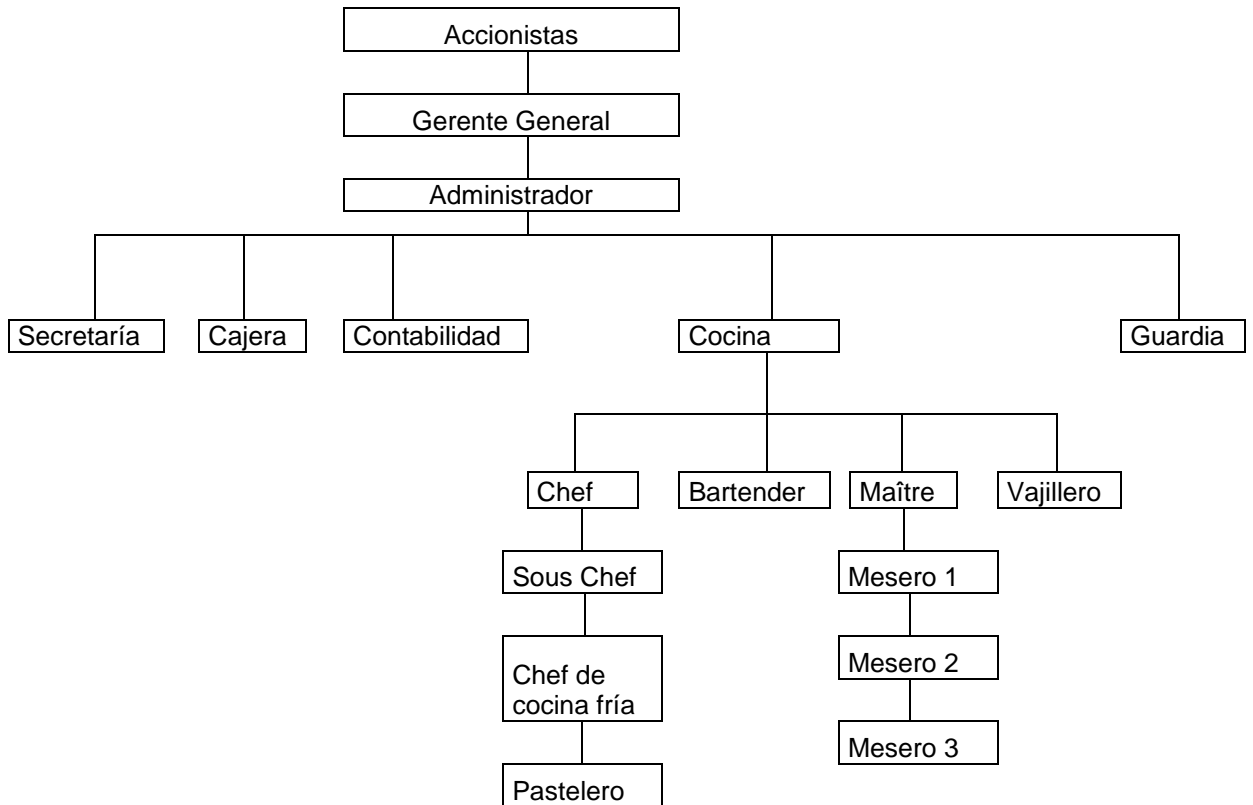
Para realizar las reservaciones la gente puede acudir personalmente al local, o realizarlas vía telefónica.

La vestimenta para acudir al local es relativamente casual.

El restaurante está categorizado como de lujo y tiene capacidad para 150 personas.



### 1.2.1 Organigrama del Restaurante



**Ilustración. 1**  
**Título:** Organigrama de la empresa  
**Autor:** Marlene Portoviejo  
**Fuente:** Villa Rosa  
**Fecha:** Enero 2012

### 1.2.2 Reconocimientos obtenidos por el Restaurante Villa Rosa

El restaurante ha recibido varios galardones por la alta calidad, por el excelente servicio y por la elaboración de los platos más sofisticados que se ofrecen día a día a los clientes.

Orgullosamente Villa Rosa hace un par de años fue designada como el mejor restaurante del Ecuador por “The New Yorker magazine”, según encuestas realizadas vía correo electrónico promovidas por dicho Boletín Turístico.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el año de 1997 se otorgó por parte de la Cámara de Turismo del Azuay el premio “Mote de Oro” por el mejor Plato Típico Azuayo en un concurso a nivel nacional de restaurantes.

En el 2005 fue nombrado entre los tres mejores restaurantes del Ecuador de la década por la revista Cosas “El Mejor Restaurante de la Década”.

Y en el 2007 recibió la “Estrella Fodors” por parte de la guía turística que lleva el mismo nombre, como un restaurante altamente recomendado por esa organización.



**Fig. 2**

**Título:** Villa Rosa Restaurante

**Autor:** Villa Rosa

**Fuente:** <http://www.villarosarestaurante.com/>

**Fecha:** Enero 2012





UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 1.2.3 Ubicación Geográfica

Ubicado en el centro histórico de Cuenca, en las calles Gran Colombia 12-22 y Tarqui



**Fig. 3**

**Título:** Villa Rosa Restaurante

**Autor:** Marlene Portoviejo

**Fuente:** Propia

**Fecha:** Enero 2012

### 1.2.4 Datos

Teléfono	Telefax	Celular	Correo electrónico	Página web
2837944	2835471	099542271	villarosa@etapanet.net	www.villarosarestaurante.com

**Ilustración. 1**

**Título:** Organigrama de la empresa

**Autor:** Marlene Portoviejo

**Fuente:** Villa Rosa

**Fecha:** Enero 2012

**Atención:** De lunes a viernes de mediodía a 15:00 pm, y de 19:00 a 10:30pm  
Fines de semana solo atienden cuando son días festivos o cuando exista algún contrato del servicio.



### **1.2.5 Servicios**

El servicio al cliente es de mayor importancia cuando se trata de un restaurante, ya que es un factor determinante en la consecución del éxito en el negocio, por esta razón el personal de servicio del restaurante Villa Rosa está totalmente consciente de que el cliente es el centro del negocio y que la atención al mismo debe ser especial y única, por lo que el personal sigue un estándar de servicio determinado:

- Deben demostrar amabilidad con el cliente bajo cualquier circunstancia.
- Deben saludar, dar la bienvenida, mostrar una sonrisa sincera, y decir gracias.
- Deben demostrarse serviciales y atentos a cualquier requerimiento.
- Nunca deben discutir con el cliente, ante algún reclamo o queja, siempre deben procurar darle la razón, pero cuando ello no sea posible, decirle amablemente que esta vez no comparten su posición.
- Apenas que el cliente ingrese al restaurante, deben acercarse a él, darle la bienvenida y ubicarlo en alguna mesa.
- Empezar con cordialidad el servicio de forma inmediata.
- El personal, debe estar bien presentando y aseado, con el uniforme limpio, las uñas recortadas, y el cabello recortado o amarrado.

### **1.2.6 Villa Rosa Lounge**

Villa Rosa cuenta con un servicio de bar para acompañar sus platos con una estupenda selección de vinos chilenos, argentinos y europeos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Fig. 4**  
**Título:** Bar  
**Autor:** Daniel Torres  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012

### **1.2.7 Catering y Eventos Villa Rosa**

El restaurante ofrece el mejor servicio en planificación de eventos, convirtiendo su día en un recuerdo inolvidable, con los mejores profesionales, atención personalizada, e innumerables opciones en costos, decoración, espacios verdes, locales y por supuesto una gran variedad de menús para complacer los paladares más exigentes.

### **1.2.8 Facilidades y servicios adicionales**

Salón de Conferencias con capacidad para 30 personas, pantalla e infocus. El restaurante cuenta con dos plantas, una área de bar frente a una chimenea en la parte alta y otro bar en la planta baja.



### 1.3 Menú

El menú de un restaurante es lo más importante del negocio pues de él depende en gran medida del éxito en la actividad gastronómica. Por esa razón el Villa Rosa realiza constantemente innovaciones en el menú del restaurante, cambiando algunos platillos o en su caso nuevas bebidas con la finalidad de que llamen más la atención al cliente permanente o al nuevo público para que prefieran esta opción que a la competencia, a continuación se presenta el menú que actualmente se sirve en dicho restaurante.

#### 1.3.1 Entradas Frías

- *Ensalada Mediterranea*

Calamares y camarones marinados en aceite de oliva extra virgen, limón, aceituna negras y perejil

- *Cocktail de aguacate con camarón*

Combinación de aguacate y camarones cubiertos con salsa golf

- *Salmón ahumado*

Lonchas de salmón ahumado acompañado con queso crema, eneldo, alcaparras, cebolla en brunoise y huevo

- *Tartare de trucha*

Cuadritos de trucha con aderezo de aceite de oliva, limón, jengibre y cebollín

#### 1.3.2 Entradas Calientes

- *Crepes de Mariscos*

Crepes rellenos con una variedad de mariscos en salsa Mornay

- *Almejas al Vino Blanco*

Almejas salteadas en mantequilla y aromatizadas con vino blanco

- *Coquille de Mariscos*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lo mejor del mar cubierto con una delicada salsa blanca al gratín

- *Escargots a la Francesa*

Gratinados con mantequilla, ajo y perejil

- *Huevos con Alcachofa*

Una antigua receta familiar: huevos y corazones de alcachofas salteados en una cremosa salsa aderezada con cebollín y perejil

- *Champiñones al Ajillo*

Champiñones frescos salteados con ajo, ají y vino

### 1.3.3 Ensaladas

- *Ensalada Mixta*

Variedad de lechugas, palmitos, aguacate, tomate, cebolla, chochos con vinagreta

- *Ensalada Cesar con Pollo*

Lechuga romana aderezada al momento con anchoas, aceite de oliva, huevo, croutones, queso parmesano y pechuga de pollo

- *Ensalada Roquefort y Peras*

Ensalada mixta con salsa de queso Roquefort y peras

- *Ensalada Villarosa*

Variedad de lechugas, rúcula, manzanas, pecanas acarameladas, queso azul con aderezo de vinagreta de cidra

- *Ensalada de Rúcula*

Rúcula, jamón serrano, higos y queso manchego, aderezada con vinagreta de balsámico y aceite de oliva

### 1.3.4 Sopas

- *Sopa del Hortelano*

Tiernos vegetales en consomé



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- *Consomé al Jerez*

Consomé aromatizado con jerez seco

### 1.3.5 Pastas

- *Raviolis*

Con Mantequilla y salvia o con salsa de tomate fresco y pomodoro

- *Fetuccini al Funghi Porcini*

Fetuccini a la crema con funghi porcini

- *Spaguetti Carbonara*

Spaguetti en una cremosa salsa con tocino y parmesano

- *Fettucini al Pesto*

Fetuccini al pesto de albahaca con camarones a la plancha

- *Spaguetti con Mariscos*

Spaguetti en salsa de mariscos y tomates frescos

- *Risotto al Funghi Porcini*

Arroz arborio, con hongos porcini importados

### 1.3.6 Carnes

- *Filet Mignon*

Lomo fino albardado con tocino ahumado a la plancha

- *Steak a la pimienta*

Steak de lomo fino con una cremosa salsa de pimienta negra

- *Medallones de lomo a la Italiana*

Medallones de lomo fino, salteados en aceite de oliva, orégano, vino blanco, queso mozzarella y alcaparras

- *Lomo Villarosa*

Lomo a la plancha con champiñones al ajillo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- *Lomo con Alcachofas*

Dados de lomo fino salteados, con alcachofas y salsa de crema

- *Chuletas de Cordero a la Naranja*

Chuletas ahumadas, asadas en salsa agri dulce de naranja

- *Chuletas de Cordero a la Toscana*

Chuletas de cordero en costra de finas hierbas al sartén

- *Riñones al Jerez*

Riñones salteados con cebolla y champiñones aromatizados con jerez seco y perejil

- *Pechugas de Pollo a la Salvia*

Pechuga de pollo en salsa de salvia, vino y crema

- *Dedos de Pollo*

Pequeños pedazos de pollo apanado servidos con salsa de miel y mostaza

- *Pollo Oriental Teriyaki*

Pollo salteado con verduras y salsa teriyaki acompañado con arroz

### **1.3.7 Pescados y Mariscos**

- *Lenguado Meuniere*

Filete de lenguado con mantequilla, ajo y limón

- *Lenguado en Papillote*

Lenguado cocinado al papillote con verduras

- *Corvina al Gusto*

Filete de corvina preparado como usted desee

- *Cazuela de Mariscos al Ajillo*

Variedad de mariscos salteados con ajo y vino blanco

- *Camarones al Ajillo*

Los clásicos del Villa Rosa, en mantequilla, ajo y ají

- *Camarones al Tequila*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Camarones salteados con aceite de oliva y aromatizados al tequila

- *Trucha con Almendras*

Filete de trucha a la plancha, servida con mantequilla y almendras

- *Langostinos al Gusto*

De nuestro mar, langostinos servidos a su manera

- *Salmón fresco importado*

Tres opciones: a la mantequilla negra, al eneldo o con piñones

### **1.3.8 Lo Nuestro - Comida Ecuatoriana**

- *Ceviche de Camarones*

Camarones en salsa de tomate, jugo de naranja, limón y aderezos.

- *Ceviche de Conchas*

Conchas negras al natural aderezadas con limón, culantro y cebolla

- *Empanadas de Maíz*

Empanadas de harina de maíz, rellenas de queso fresco

- *Empanadas de Viento*

Empanadas de harina de trigo rellenas de queso fresco cubiertas de azúcar

- *Locro de Papas*

Sopa ecuatoriana de papas, servida con aguacate

- *Caldillo de Huevos*

Sopa típica de huevo con queso y leche

- *Churrasco Cuencano*

Tradicional Bistec de lomo fino servido con arroz, huevos fritos, papas fritas y aguacate

- *Corvina Criolla*

Corvina frita con encebollado acompañado con arroz y plátanos

- *Encocado de Camarón*

Camarones con refrito criollo y leche de coco





### 1.3.9 Postres

- *Pie Saltamontes*

Pie helado de crema de menta con corteza de galleta de chocolate

- *Fondant de Chocolate*

Para amantes del chocolate, fondant servido con salsa de amaretto y almendras

- *Bananas Flambeadas*

Bananas ecuatorianas flambeadas con ron y canela, servidas con helado de vainilla

- *Helado con salsa de caramelo caliente*
- *Mousse de maracuya*
- *Flan de coco*
- *Helado de taxo*
- *Tiramisu*

### 1.3.10 Especiales

- *Pulpo al gusto*
- *Almejas al casino*
- *Ensalada de cangrejo*
- *Confit de pato*
- *Magret de pato*

### 1.3.11 Bebidas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Villa Rosa cuenta con un bar bien surtido, en donde se puede encontrar una bien surtida carta de vinos, una gran variedad de cocteles y otras bebidas nacionales o extranjeras.

También están disponibles otro tipo de bebidas como jugos, refrescos, gaseosas y agua mineral embotellada.

El personal es atento, bien formado, cumple a cabalidad con su oficio. El ambiente es de muy buen gusto.

#### **1.4 Precios**

Los precios son muy razonables, van desde los \$6,00 en adelante.

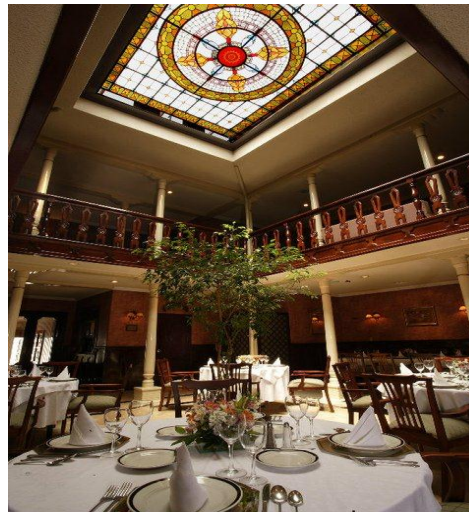
Para realizar los pagos, estos pueden ser realizados en efectivo o con las siguientes tarjetas de crédito: American Express, Diners Club, MasterCard / Eurocard, Visa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Capítulo 2

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL RESTAURANTE VILLA ROSA EN RELACION AL MEDIO AMBIENTE



**Fig. 5**

**Título:** Restaurante Villa Rosa

**Autor:** Marlene Portoviejo

**Fuente:** Propia

**Fecha:** Enero 2012

La empresa y el medio ambiente tradicionalmente se consideran como elementos opuestos, incapaces de relacionarse entre sí; esto se debe a que por lo que en ocasiones, la empresa suele resultar una fuerte amenaza para el medio ambiente. Muchas empresas, afectan negativamente al medioambiente, ya que muchos recursos que se utilizan en estos casos suelen resultar nocivos para el ambiente. Por esta razón se ha realizado un análisis minucioso del Restaurante en cuanto al manejo de los recursos dentro de cada departamento y también en las actividades diarias que realiza el personal, de acuerdo a este análisis se podrá desarrollar la Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **2.1 Fundamentación Teórica**

Establecer una Política Ambiental en un restaurante es un aspecto muy importante, para la sensibilización y el respecto de las personas con el Medio Ambiente, este es un fenómeno creciente que involucra a todos los procesos de las empresas, por lo que se ha visto necesario que en esta tesina se describan algunos de los conceptos que conllevan a la conservación y protección del Medio Ambiente dentro de un restaurante.

### **2.1.1 Contaminación**

“Es el proceso mediante el cual un sistema se destruye paulatinamente debido a la presencia de elementos extraños a él, existen varias clases de contaminación: física, química, biológica y cultural” (Celleri, Trávez, 118).

Sostenemos entonces que la contaminación es la presencia en el ambiente de cualquier agente físico, químico o biológico o bien de una combinación de varios agentes en lugares, formas y concentraciones tales puedan ser nocivos para la salud, la seguridad o para el bienestar de la población, o que puedan ser perjudiciales para la vida o impidan el uso normal de las propiedades de la naturaleza.

### **2.1.2 Desarrollo Sostenible**

“Desarrollo sostenible asociado al aumento de bienestar individual y colectivo actual y futuro, éste ha sido medido a través de indicadores económicos y políticos ligados al proceso de mayor o menor crecimiento económico y redistribución de la riqueza” (Amor, 7).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“El desarrollo sostenible no se refiere a un estado inmutable de la naturaleza y de los recursos naturales, pero sí incorpora una perspectiva de largo plazo en el manejo de los mismos, por lo que ya no se apunta a una explotación o destrucción de los recursos naturales sino a un manejo de estos” (Crespo, 1994).

Por tanto podemos decir que un desarrollo sostenible es aquel proceso capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones, una actividad sostenible es aquella que se puede mantener.

### **2.1.3 Medio ambiente**

“Es el entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones” (Bustos, 92)

Se entiende por medio ambiente a un sistema general constituido por elementos naturales y artificiales de naturaleza que rodean al medio y que permiten vivir. El medio ambiente es nuestro soporte de vida.

### **2.1.4 Aspecto ambiental**

“Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo” (Bustos, 92)

Se puede decir que un aspecto ambiental son los elementos que tiene una organización para con el medio ambiente, que pueden ser positivos o negativos dependiendo de la actividad que se realice en la empresa.



### **2.1.5 Impacto ambiental**

“Es cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso para el entorno, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una empresa u organización” (Bustos, 92).

“Según Celleri y Trávez impacto ambiental es el efecto producido por determinado proceso sobre las condiciones originales y equilibradas del medio ambiente” (118).

Se puede entender por impactos ambientales a los resultados que produce determinada actividad humana o producida por una organización sobre el medio ambiente, que consiste en la alteración de las propiedades originales del suelo, agua, aire.

### **2.1.6 Sistema de gestión ambiental (SGA)**

“SGA incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política ambiental”(Bustos, 92,93)

Se entiende que un SGA permite asegurar un valor añadido que desemboca en una mayor capacidad competitiva. Además dota a la empresa de una herramienta de trabajo que facilita una sistematización operativa que pueda incluir buenas prácticas ambientales y asegure una mejora continua del proceso de gestión medio ambiental.



### **2.1.7 Objetivo ambiental**

“Es un fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece para el cuidado y protección del medio ambiente” (Bustos, 93).

Se puede entender como objetivo ambiental a las metas de carácter ambiental global que surge de la política ambiental, que una organización se propone a sí misma alcanzar.

### **2.1.8 Política ambiental**

Según el modulo de Gestión Ambiental y Turismo publicado en el año 2011 por el Dr. Fernando Bustos sostiene que Política Ambiental es:

La que impulsa la implementación y la mejora del sistema de gestión ambiental de una organización, de tal forma que puede mantener y potencialmente mejorar su desempeño ambiental. Esta política debería reflejar el compromiso de la alta dirección de cumplir con los requisitos legales aplicables y otros requisitos, de prevenir la contaminación, y de mejorar continuamente. La política ambiental debería ser clara de manera que pueda ser entendida por las partes interesadas tanto internas como externas del establecimiento y se debería evaluar y revisar de forma periódica para reflejar los cambios en las condiciones y en la información. Su alcance debería ser claramente identificable y debería reflejar los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios que se encuentran dentro del sistema de gestión (Bustos, 106).

“Según Gudynas, política ambiental es la recuperación y desarrollo de objetivos con la finalidad de mejorar el medio ambiente, conservar los principios naturales de la vida humana y fomentar un desarrollo sostenible. Tanto en el ámbito público como privado” (50).



Así mismo manifiesta los siguientes principios más relevantes de una política ambiental:

- Principio de desarrollo sostenible, para un crecimiento económico limpio y ecológico.
- Principio de responsabilidad medioambiental, todos podemos mejorar nuestro entorno.
- Principio de preservación, mejor prevenir que corregir desastres ecológicos.
- Principio de sustitución de sustancias peligrosas por otras menos contaminantes y procesos de alto consumo energético por otros más eficientes.
- Principio de coherencia, requiere la coordinación de la política ambiental con otros departamentos y la integración de objetivos ambientales.
- El que contamina paga en los casos que no puede prevenir el daño ambiental.
- Principio de la cooperación en grupos sociales, que trabajen con objetivos de mejora ambiental y su realización es indispensable.
- La política ambiental debe basarse siempre en los resultados de investigaciones científicas (Gudynas, 50-53).

Se entiende por política ambiental al conjunto de esfuerzos para la conservación de la naturaleza y para conseguir un desarrollo sustentable; esta debe ser una declaración voluntaria por parte de la organización a cerca de sus intenciones y principios en relación a su desempeño ambiental global, y debe reflejar el compromiso y cumplimiento de dichos lineamientos, y estos claramente definidos y entendidos para con las personas involucradas.

## **2.2 Análisis del Restaurante en cuanto al manejo de los recursos**

La realización de nuestra tesina está basada en un enfoque cualitativo, es decir a través de entrevistas al personal del restaurante y al Administrador, con la finalidad de obtener como resultado una información valiosa, tanto para la toma de decisiones y como para el desarrollo de la propuesta.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Además usamos técnicas de campo y de documentación, como: observación participante de las actividades diarias en el restaurante y el fichaje de internet, libros, revistas, diarios y periódicos.

Conocimos la situación actual del establecimiento, mediante la observación directa, y con la técnica de entrevistas; de esta manera se pudieron analizar detalladamente los puntos relacionados con el cuidado y conservación del medio ambiente, y además eso nos permitió formular nuevas proposiciones o modificar las existentes.

En la semana comprendida entre los días 16 y 20 del mes de enero, se desarrollaron las entrevistas respectivas al siguiente personal: administrador, secretaria, chef, bar tender, vajillero y meseros las mismas que se encuentran anexadas en el anexo N# 1.

A continuación se detalla la información obtenida por medio de las entrevistas, en donde se encuentran establecidos, los criterios que tienen las personas en base al cuidado y protección del medio ambiental y además sobre las actividades que realizan dentro de cada departamento para contrarrestar la contaminación.

### **2.2.1 Análisis del Restaurante en cuanto al manejo de los recursos dentro de cada departamento.**

El objetivo del análisis consistió en conocer el establecimiento, es decir sus características y la sistematización y planteamiento de soluciones a posibles problemas ambientales, por esta razón se realizó una visita de campo al restaurante Villa Rosa con el propósito de realizar un análisis a fondo de la temática.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De acuerdo a los criterios obtenidos sobre la importancia del cuidado y la conservación del medio ambiente hemos comprobado que ha comenzado a crecer el interés por integrar las medidas de conservación ambiental, por lo que se hace necesario que dentro del proceso de desarrollo de los países se tengan en cuenta todos los elementos que forman el entorno humano. Es decir, se necesita un modelo de desarrollo en el que el aprovechamiento de los recursos naturales no provoque daños irreparables, y que garantice un desenvolvimiento sostenible de la conservación del medioambiental en el tiempo.

De igual manera es fundamentalmente el cuidado que debe darse a elementos como el agua, componente indispensable de la naturaleza, porque si no se cuida para las futuras generaciones ellas sufrirán grandes afectaciones. Además actualmente nos enfrentamos a diversas situaciones que amenazan la calidad de vida de los seres humanos y su supervivencia: la pérdida de la biodiversidad, la degradación de los ecosistemas naturales, la erosión del suelo, el cambio climático global, la escasez de agua, la desaparición y pérdida de bosques y la contaminación.

Por ello deben implementarse nuevas estrategias que garanticen el cuidado y protección de los ecosistemas naturales a largo plazo, y al mismo promover la conciencia de todas las personas sobre el valor de un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado, así como proveerlos de la formación necesaria para impulsar y mantener los cambios.

Dentro del restaurante Villa Rosa se han implementado medidas que contribuyen al cuidado y protección del ecosistema que se exponen a continuación:



### **2.2.2 Área Administrativa**

- Reciclan papel, disponen de unas carpetas inmensas de papel reciclado, estos son utilizados para pasar órdenes, para carteleros mensajes o para las cosas que hacen en especiales.
- Reciclan cartones, los mismos que son donados a FASEC (fundación que ayudan a los niños con cáncer).
- Cuentan con una persona encargada del chequeo y control permanente de las tuberías de agua potable con el fin de no desperdiciar el líquido vital. También realizan un control cada final de mes sobre la cantidad de agua consumida con el propósito de disminuir mes a mes el consumo del agua.
- También el área administrativa maneja un control preventivo, trabajan con una empresa quien se encarga de todo el mantenimiento de la maquinaria, cuando existe alguna fuga de energía o daño en algún electrodoméstico.

### **2.2.3 Área de Cocina**

Es una de las principales áreas en donde se utilizan en gran medida todos los recursos, pues es ahí en donde se realizan los procesos de transformación de materia prima en materia elaborada y por esta razón produce contaminación del ambiente por lo que se trata de minimizar la contaminación mediante las siguientes medidas que se aplican:

- Se trata de minimizar el uso del agua mediante la utilización de un ciclo de lavado constante de tres estaciones: uno para colocar jabón en la vajilla, otro para un enjuague intermedio y el otro para un enjuague final.
- En cuanto a los alimentos el Restaurante Villa Rosa solo compra lo necesario y en pequeñas cantidades con el objetivo de que los alimentos no se deterioren y siempre se mantengan frescos manteniendo así la calidad de los alimentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cabe anotar además que se usa un criterio de cocinar alimentos saludables, por ejemplo para la elaboración de los platillos se usa únicamente aceite de soya, o se utiliza siempre productos naturales, lo que garantiza calidad adecuada en el producto final.

- La cocina cuenta con tachos para la clasificación de la basura orgánica e inorgánica.

Los desechos orgánicos son todos los desperdicios de comida que se producen en el restaurante al crear los diferentes platillos, estos residuos sirven de alimento para animales los que son entregados a diferentes personas al terminan la actividad diaria.

En relación a los desechos inorgánicos también reciclan plástico y botellas con la finalidad de vender las botellas para la navidad y además sirven para al final de cada mes realizar un inventario del número de bebidas consumidas.



**Fig. 6**

**Título:** Tachos de Basura

**Autor:** Marlene Portoviejo

**Fuente:** Propia

**Fecha:** Enero 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se ha implementado un sistema de ahorro del uso del gas, la cocina dispone de unos envases especiales para mantener los alimentos calientes con lo que se contribuye al ahorro del consumo del gas industrial.



**Fig. 7**

**Título:** Gas Industrial

**Autor:** Marlene Portoviejo

**Fuente:** Propia

**Fecha:** Enero 2012

Un factor importante producido por los restaurantes es el de los aceites y grasas usados o quemados, los mismos que generalmente son vertidos directamente en los lavados y fregaderos de las cocinas, lo que causa un grave perjuicio a la infraestructura, tuberías y sobre todo a las aguas y ríos. La forma correcta de desechar estos desperdicios es a través de bidones que luego son recolectados y tratados adecuadamente.

- En el caso del restaurante, recolectan todas las grasas y aceites quemados en bidones y luego estos son entregados a Etapa para su debido proceso.



**Fig. 8**  
**Título:** Bidones  
**Autor:** Daniel Torres  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012



**Fig. 9**  
**Título:** Bidones  
**Autor:** Daniel Torres  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012

#### 2.2.4 Área del Bar

- En esta área también cuentan con un fregadero en el cual no se gasta mucha agua ni jabón, pues los vasos son lavados usando un sistema de cepillos con la finalidad de que estén bien desinfectados.
- Reciclan los corchos para rehusarlos, debido a que los arboles con los que se elabora dicho elemento son especies que un día pueden llegar a desaparecer. Lo ideal sería devolver los corchos pero eso debe ser una iniciativa de las bodegas de vino para que los presen, los reciclen y con ese material se fabriquen nuevos. En la actualidad algunas bodegas ofrecen corchos sintéticos de plásticos lo que constituye una opción diferente pero existe discusión en el sector vitivinícola referido a que si ese tipo de corchos es efectivo o no para el proceso de maduración del vino.



**Fig. 10**  
**Título:** Corchos  
**Autor:** Marlene Portoviejo  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012

- En el bar se tiene un área para colocar hielos, y además el restaurante no compra éste insumo sino que se dispone de una máquina especial para fabricarlo, esto ha reducido costos, ha reducido contaminación por el transporte y el ahorro de dinero, resulta importante pues el hielo es indispensable para las operaciones del bar del restaurante.



**Fig. 11**  
**Título:** Hielera  
**Autor:** Daniel Torres  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012



**Fig. 12**  
**Título:** Hielera  
**Autor:** Daniel Torres  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012





UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.2.5 Área del Restaurante

- Se optimiza el uso de la mantelería con el propósito de ahorrar agua, energía y tiempo de los recursos humanos. La persona encargada de la lavandería tiene que marcar una ficha de acuerdo al número de piezas lavadas, si existen más piezas para lavar ello implica un mayor gasto para el restaurante.
- Dispone de focos ahorradores en el interior de la cocina y en las oficinas. En cambio en el lugar donde funciona el restaurante en sí, se dispone de focos normales para cuidar el ambiente del lugar, los mismos son de bajo voltaje a efectos de controlar la cantidad de energía que se usa.
- En el restaurante no se compran flores sino que cultivan pequeñas plantas que se colocan en el centro de las mesas. De igual manera se cultivan plantas medicinales y otras para el uso culinario, para la elaboración de algunos cocteles fusión como es el caso de la sábila, menta con el fin de realizar una integración vertical hacia atrás convirtiéndose en sus propios proveedores.



**Fig. 10**  
**Título:** Corchos  
**Autor:** Marlene Portoviejo  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** Enero 2012





UNIVERSIDAD DE CUENCA

- En cuanto a los baños del restaurante tanto los destinados al personal y a los clientes se utilizan insumos institucionales que se compran al por mayor lo que significa una mejora ambiental y ahorro de recursos. Adicionalmente se intenta ahorrar agua a través del control de tuberías por posibles fugas.

Todos los documentos y registros del medio ambiente están en regla, por ejemplo: reciclaje, de aceites, desechos sólidos; lo que sirve para que el restaurante cada dos años obtenga un permiso sobre de las Buenas Prácticas Ambientales.

La reducción de residuos puede significar un hecho importante que efectivamente contribuye a mejorar los réditos de la empresa, siendo éste uno de los lineamientos que establece política ambiental.

La creación de una política ambiental para el restaurante es fundamental, para la sostenibilidad económica y ambiental del negocio, incluso las tendencias modernas incluye también dentro de una política ambiental el aspecto social del negocio.

### **2.3 Elaboración de la Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa**

La política ambiental es la fijación de un conjunto armónico e interrelacionado de objetivos, que se orientan al mejoramiento del ambiente y al manejo adecuado de los recursos naturales. A estos objetivos se deben incorporar decisiones y acciones específicas destinadas al cumplimiento de los mismos, con el respaldo de procedimientos que permitan lograr la funcionalidad de dicha política ([http://www.ecoportal.net/Temas\\_Especiales/Politica/como\\_desarrollar\\_una\\_politica\\_ambiental](http://www.ecoportal.net/Temas_Especiales/Politica/como_desarrollar_una_politica_ambiental)).

Para una correcta elaboración de una Política Ambiental, se deben tener en cuenta objetivos, los que se desglosan a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Identificar la situación de los problemas ecológicos.
- Formular soluciones en el mediano y largo plazo.
- Aglomeración instrumental a través de programas, con personas, materiales y recursos de información.
- Imponer esta política en la ejecución administrativa ([http://www.ecoportal.net/Temas\\_Especiales/Politica/como\\_desarrollar\\_una\\_politica\\_ambiental](http://www.ecoportal.net/Temas_Especiales/Politica/como_desarrollar_una_politica_ambiental)).

El punto clave es establecer una política ambiental de la empresa que debe fundamentarse en una declaración pública y formalmente documentada por la alta dirección en la que se detallen las intenciones y principios de acción de la organización acerca de su actuación medioambiental. La política debe ser iniciada, desarrollada y apoyada por el más alto nivel de la organización. La dirección debe asegurarse que la política sea:

- Adecuada para sus actividades, productos y servicios, así como su efecto medioambiental.
- Conocida, comprendida, desarrollada y mantenida al día por todos los niveles de la organización.
- Dirigida a la prevención y/o minimización de los efectos medioambientales perjudiciales.
- Debe incluir un compromiso de mejora continua de la actuación medioambiental.
- Debe asumir la adopción y publicación de objetivos medioambientales, así como la publicación de informes medioambientales y que se actualice con periodicidad adecuada

([http://www.lifesinergia.org/formacion/curso/12\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_ambient.pdf](http://www.lifesinergia.org/formacion/curso/12_sistemas_de_gestion_ambient.pdf))

.



Es importante tener en cuenta que la elaboración de una política ambiental debe satisfacer importantes necesidades para todos los sectores del restaurante, y que fundamentalmente cada departamento debe ser responsable y haga un balance ambiental sobre el proceso de desarrollo del establecimiento, además exige elaborar un diagnóstico actualizado, definiendo cómo la realidad ambiental es afectada por su entorno económico, social, cultural e institucional.

De acuerdo a la información obtenida en esta investigación se logró conocer la situación actual del establecimiento en relación a los aspectos ambientales tales como conservación y protección ambiental, lo mismo que nos conlleva a la elaboración de una Propuesta de Política Ambiental únicamente para el Restaurante Villa Rosa en la ciudad de Cuenca, a continuación se propone el modelo de Política Ambiental para el establecimiento antes mencionado:

### **2.3.1 Propuesta de Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa**

Considerando el modelo ambiental mencionado anteriormente se realiza la siguiente política ambiental para dicho restaurante con la finalidad de minimizar los impactos ambientales producidos por el establecimiento.

- Mejorar continuamente las actividades, productos y servicios respetando el medio ambiente.
- Reducir los impactos ambientales valorados como significativos tales como aceites y grasas quemadas y desechos de comida producidos diariamente en el restaurante.
- Reciclar los elementos que puedan ser reutilizables como: papel, cartón, botellas y corchos de vino con el propósito de proteger el medio ambiente y ayudar a instituciones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Conocer la totalidad de los recursos de la empresa, así como sus capacidades permitiendo así la planificación de los trabajos y conseguir de este modo un aumento de la satisfacción de los clientes.
- Contribuir al bienestar social del entorno mediante la cooperación de la empresa con sus proveedores y clientes.
- Priorizar el uso de productos locales y ecológicos que pueden ser utilizados en el menú y en la decoración del establecimiento, con la finalidad de apoyar y contribuir con la comunidad rural local.
- Prevenir la contaminación y segregación de residuos sólidos mediante la clasificación de la basura.
- Satisfacer a los clientes del restaurante en calidad y experiencia, mediante la innovación de los productos.
- Utilizar adecuadamente la energía y la materia prima, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales.
- Perfeccionar de manera consecutiva el nivel de formación de los empleados en materia de calidad y medio ambiente a través de talleres, cursos y convenciones.
- Mantener una buena comunicación con todos los empleados, informando de las decisiones tomadas para el cuidado del Medio Ambiente.

En resumen, se trata de una política que asegura un desenvolvimiento sustentable a largo plazo en beneficio de la sociedad dentro del marco legal ambiental aplicable y los requisitos voluntarios que la empresa adopte.

Para llevar a cabo esta política y lograr el objetivo es absolutamente necesario el apoyo incondicional de todo el personal de la empresa manifestado a través del compromiso firme y constante con la calidad, el desempeño ambiental de la organización y la responsabilidad social.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De esta manera esperamos que esta Política Ambiental sea tomada en cuenta por parte de los propietarios del Restaurante, con el fin de iniciar la concientización ambiental y que sea una muestra a seguir por los demás restaurantes.

Es importante que una vez aprobada la política ambiental, se trabaje en un plan operativo de implementación para que los principios expresados por la política sean llevados a la práctica. En ese sentido es necesario que se destine un presupuesto y desde la dirección de la empresa se ponga en marcha el proceso operativo. La práctica indica que las medidas de aplicación de la política y por ende la prevención de daños ambientales, es beneficiosa económicamente para la empresa y por supuesto para la sociedad.

Es necesaria también la existencia de una auditoría periódica del cumplimiento de la aplicación y de los resultados de la política ambiental a efectos de verificar y monitorear su efectividad y el costo-beneficio que ello representa a la empresa.



## Conclusiones:

- La definición de la metodología y la implementación de ella para establecer una política ambiental, es un proceso valioso a través del cual la empresa hace una autoevaluación de su situación de manejo ambiental y en base a ella plasma en un documento objetivo los principios que guiarán su actuación, de los que se desprenden acciones concretas de mejoramiento.
- La política ambiental si bien es cierto es un proceso que sirve primordialmente a los propósitos empresariales, también es un mecanismo de apoyo a la conservación ambiental y a la sostenibilidad integral del entorno.
- La responsabilidad del cuidado ambiental es fundamental en todos los niveles, es necesario que en el sector turístico también se generalicen procesos similares a éste, pues están sustentados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible, PLANDETUR. Es más creemos que el sector de los restaurantes debe ser pionero en la mejora de las prácticas ambientales primero porque se trata de una actividad que produce múltiples desechos y después porque este tipo de establecimientos ocupan el primer lugar en número en el catastro de establecimientos turísticos de Ecuador, por lo que cualquier acción en el tema de mejora ambiental de este sector puede tener alto impacto positivo.
- El análisis del restaurante Villa Rosa nos lleva a concluir que éste posee mecanismos y lineamientos encaminados al control de los recursos, así como procesos que ayudan al cuidado y protección del medio ambiente, en ocasiones bajo su responsabilidad y en otras con el apoyo de instituciones. Sin embargo creemos que con la aplicación de la política ambiental los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

procesos existentes pueden sistematizarse, mejorarse y volverse más efectivos.

- Además esta investigación nos ayudó a conocer de manera profunda el manejo que tiene el restaurante para con los desechos y residuos, así como conceptos y principios de términos relacionados con el medio ambiente.
- También nos enseñó a tener una mayor conciencia de que el medio ambiente se está deteriorando y que debemos poner en práctica mecanismos que nos ayuden a vivir en un ambiente sano y de manera sostenible.
- Las Políticas ambientales son muy importantes para contribuir al cuidado del medio ambiente a la hora de manejar un negocio, en especial en restaurantes.



## Recomendaciones

La puesta en acción para que se desarrolle la propuesta de política ambiental y el manejo adecuado de los recursos naturales con los que cuenta el restaurante Villa Rosa son unas prácticas que necesitan del trabajo y desempeño de la parte administrativa, personal, proveedores y clientes en general, es por ello estas breves recomendaciones.

- Se sugiere que esta empresa acoja la propuesta de política ambiental, la ponga en marcha a través del desarrollo de un plan operativo mediante el que se planifiquen y pongan en marcha las acciones que son necesarias para el pleno cumplimiento de la política ambiental, cumpliendo así con los requerimientos establecidos adaptándose a los cambios que se van generando en el entorno natural en beneficio del medio ambiente.
- La implementación de esta política debe dirigirse desde la gerencia de la empresa para que resulte efectiva.
- Es importante que se analicen y evalúen continuamente los cambios o beneficios que ocurrieren luego de haber puesto en marcha los lineamientos sugeridos en la política ambiental.
- Proponemos continuar con la iniciativa de la empresa en lo que se refiere al buen manejo de los recursos así como también a seguir empleando mecanismos de ahorro como se ha venido cumpliendo.
- La política ambiental debe estar ubicada en lugar estratégico del restaurante, de manera que sea visible y analizada por las personas en general.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

- La existencia de una política ambiental puede ser una poderosa herramienta de comunicación y marketing, pues la existencia de este tipo de instrumentos puede atraer público interesado en consumir productos en establecimientos ambientalmente responsables, de ahí la necesidad de dar a conocer la política ambiental a través de acciones promocionales, pues su existencia es un valor agregado extra para el establecimiento.
- Se debería incentivar al personal del restaurante sobre la importancia que implica el medio ambiente a través de capacitaciones y auto empoderamiento sobre el tema.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Bibliografía

### Con autor:

Amor Amor, José y Coronel Orlando. *Guía de Gestión Ambiental Urbana*. Barranquilla, Unicorte, 2007

Bustos, Fernando. *Modulo de Gestión Ambiental y Turismo*. Cuenca, 2011.

Bravo Osorio, Natalia y Pamela Villasen Garay. *Propuesta De Diseño De Un Sistema De Gestión Ambiental Para El Vivero Buin De La Corporación Nacional Forestal, Región Metropolitana*. Internet. [http://www.digeo.cl/doc/Bravo\\_Osorio\\_Natalia.pdf](http://www.digeo.cl/doc/Bravo_Osorio_Natalia.pdf) Acceso: 9 enero 2012.

Celleri, Yolanda y Trávez Gladys. *Educación Ambiental. Guías Prácticas*. Quito, Fundación Natura, 1985.

Codó, Lluís. *Los modelos de gestión medioambiental y su aplicación a la restauración comercial*. Internet. [http://www.gestionrestaurantes.com/llegir\\_article.php?article=368](http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=368). Acceso: 11 diciembre 2011.

Crespo, Patricio. *Agenda Ecuatoriana de Educación y Comunicación Ambiental para el Desarrollo Sostenible*. Ecuador, FTPP/FAO, 1994.

Frers, Cristian. *El desarrollo de una política ambiental*. Internet. [http://www.internatura.org/estudios/informes/El\\_desarrollo\\_de\\_una\\_politica\\_ambiental.pdf](http://www.internatura.org/estudios/informes/El_desarrollo_de_una_politica_ambiental.pdf). Acceso: 15 enero 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gudynas, Eduardo. *El Mandato Ecológico, Derechos de la Naturaleza y Políticas Ambientales en la Nueva Constitución*. Quito, Abya Yala, 2009.

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. *Política Marco de Gestión Ambiental*. Internet.  
[http://www.marn.gob.gt/documentos/politicas/politica\\_marco\\_politicas.pdf](http://www.marn.gob.gt/documentos/politicas/politica_marco_politicas.pdf).  
Acceso: 15 enero 2012.

### **Sin Autor:**

“Cómo desarrollar una política ambiental - Ecoportal.net”. *Cómo Desarrollar una Política Ambiental*. Internet.  
[http://www.ecoportal.net/Temas\\_Especiales/Politica/como\\_desarrollar\\_una\\_politica\\_ambiental](http://www.ecoportal.net/Temas_Especiales/Politica/como_desarrollar_una_politica_ambiental). Acceso: 2 febrero 2012.

“Gestión Ambiental”. *Guía Esquemática para Implementar y Desarrollar la Gestión Ambiental*. Internet.  
[http://www.science.oas.org/oea\\_gtz/libros/Ambiental/cap9\\_amb.htm](http://www.science.oas.org/oea_gtz/libros/Ambiental/cap9_amb.htm).  
Acceso: 7 enero 2012.

“El Caso de Venezuela”. *Política Ambiental Venezolana*. Internet.  
[http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/8/11048/lcl1690e\\_7.pdf](http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/8/11048/lcl1690e_7.pdf). Acceso: 5 enero 2012.

“Política de Educación Ambiental de Guatemala”. *Política Nacional de Educación Ambiental*. Internet.  
[http://www.marn.gob.gt/documentos/politicas/politica\\_educacion\\_ambienta\\_politicas.pdf](http://www.marn.gob.gt/documentos/politicas/politica_educacion_ambienta_politicas.pdf). Acceso: 29 diciembre 2011.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“Política Ambiental de la Unión Europea”. *Política Ambiental de la Unión Europea*. Internet. <http://www.gestion-calidad.com/politica-ambiental.html>. Acceso: 7 enero 2012.

“Política de Calidad y Ambiental – Restaurante las Dunas”. *Política de Calidad y Ambiental*. Internet. <http://www.restaurantelasdunas.com/doc/es-anexo-d-politica-de-calidad-y-ambiental.-ed.3.pdf>. Acceso: 1 febrero 2012.

“Política Medioambiental - Restaurante Balboa la Mejor Comida”. *Política Medioambiental*. Internet. <http://www.hrbalboa.com/noticias/News/show/politica-medioambiental-193>. Acceso: 30 enero 2012.

“Villa Rosa Restaurante”. *Villa Rosa Restaurante*. Internet. <http://www.villarosarestaurante.com/locacion.html>. Acceso: 5 enero 2012.

“Sistema de Gestión ambiental”. *Sistema de Gestión ambiental*. Internet. [http://www.lifesinergia.org/formacion/curso/12\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_ambient.pdf](http://www.lifesinergia.org/formacion/curso/12_sistemas_de_gestion_ambient.pdf). Acceso: 2 febrero 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# **Anexos 1**

## **Propuesta de Política Ambiental para el Restaurante Villa Rosa**

**VILLA ROSA RESTAURANTE**

Ubicado en el centro histórico de Cuenca, considerado el impacto que sus actividades turísticas pueden acarrear en el medio ambiente y deseando minimizar dichos impactos se creado la siguiente Política Ambiental en el cual se compromete la

- Mejorar continuamente las actividades, productos y servicios respetando el medio ambiente.
- Reducir los impactos ambientales tales como aceites y grasas quemadas y desechos de comida producidos diariamente en el restaurante.
- Reciclar los elementos que puedan ser reutilizables como papel, cartón, botellas y corchos de vino con el propósito de proteger el medio ambiente y ayudar a instituciones.
- Priorizar el uso de productos locales y ecológicos que puede ser utilizados en el menú y en la decoración del establecimiento, con la finalidad de apoyar y contribuir con la comunidad rural local.
- Prevenir la contaminación y segregación de residuos sólidos mediante la clasificación de la basura.
- Satisfacer a los clientes del restaurante en calidad y experiencia, mediante la innovación de los productos.
- Perfeccionar de manera consecutiva el nivel de formación de los empleados en materia de calidad y medio ambiente a través de talleres, cursos y convenciones.
- Mantener una buena comunicación con todos los empleados, informando de las decisiones tomadas para el cuidado del Medio Ambiente.

**VILLA ROSA** agradece cualquier sugerencia en beneficio del medio ambiente y en mejora del mismo

Sra. Bertha Vintimilla  
Gerente General



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **Anexos 2**

### **Modelo de Preguntas para la entrevista**





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA.

### Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.

#### Cargo:

1. **¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**  
.....  
.....
2. **¿Cuál cree usted que son las razones por las que se da la contaminación ambiental producida por restaurantes?**  
.....  
.....
3. **¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**  
.....  
.....  
.....
4. **¿Villa Rosa al ser un establecimiento prestador de servicios y productos, genera un consumo considerable de agua, tienen algún tipo de mecanismo de control en cuanto a la cantidad de consumo o ahorro del agua?**  
.....  
.....
5. **¿Dentro del control y manejo de energía, el restaurante dispone de algunos mecanismos que ayuden al ahorro de la misma?**  
.....  
.....  
.....
6. **¿En cuanto a los aceites y grasas usadas existe algún lugar en donde depositan este desecho o disponen de alguna medida para contrarrestar esto?**  
.....  
.....  
.....



7. ¿Villa Rosa al ser muy concurrido, genera una cantidad considerable de desechos, nos podría indicar cuál es el tratamiento y proceso que se da a los mismos?

.....  
.....

8. ¿Cada qué tiempo o que días son los destinados para el tratamiento de los desechos?

.....  
.....

9. Villa Rosa es el encargado directo del tratamiento de los desechos o cuentan con el apoyo de personas o instituciones ajenas al local? ¿Cuáles son estas?

.....  
.....

10. ¿Dentro de su departamento realiza alguna actividad que contribuya al cuidado del medio ambiente?

.....  
.....

11. ¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?

.....  
.....

12. ¿Cree usted que la reducción de residuos puede significar una mejora en los réditos de la empresa?

.....  
.....

(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)

13. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?

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



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# **Anexos 3**

## **Entrevistas Realizadas**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA**

### **Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante**

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.

**Cargo:** Administrador

**1. ¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**

Generar el menor impacto posible hacia el ambiente, en cualquier actividad, para lo cual se debe establecer normas concretas que ayuden al ecosistemas porque en la actualidad nos enfrentamos a diversas situaciones que amenazan la calidad de vida de los seres humanos como son: la pérdida de la biodiversidad, la degradación de los ecosistemas naturales, la erosión del suelo, el cambio climático etc

**2. ¿Cuál cree usted que son las razones por las que se da la contaminación ambiental producida por restaurantes?**

Existen varias razones pero las más importantes quizá son la corrupción a nivel del municipio que realice estudios ambientales para algunas empresas y para otras no.

Otra razón es la idea errónea que colaborar con el medio ambiente es un gasto

No aplicar políticas internas en las empresas.

No recibir incentivos por parte del municipio o la entidad encargada, a las empresas que realizan correctamente sus actividades respetando el medio ambiente.

**3. ¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**

Reciclaje

Manejo de desechos (aceites)

Donación de cartones a FASEC

No adquirir productos realizados, sino realizar nosotros mismo la materia prima

Mini Huerto orgánico para el bar (Hierba buena, Menta, sábila)

Generación propia de hielo

Diseño funcional de lavadores para evitar el consumo excesivo de agua

Evitar el consumo de energía eléctrica innecesaria

Reciclaje de hojas para la parte administrativa

Centros de mesa son plantas que las cuidamos y evitamos la compra de flores



4. **¿Villa Rosa al ser un establecimiento prestador de servicios y productos, genera un consumo considerable de agua, tienen algún tipo de mecanismo de control en cuanto a la cantidad de consumo o ahorro del agua?**  
Diseño funcional de lavadores en cocina y en barra.
5. **¿Dentro del control y manejo de energía, el restaurante dispone de algunos mecanismos que ayuden al ahorro de la misma?**  
Focos ahorradores en las oficinas y en la parte principal del restaurante dispone de reguladores de energía.
6. **¿En cuanto a los aceites y grasas usadas existe algún lugar en donde depositan este desecho o disponen de alguna medida para contrarrestar esto?**  
Primero usamos aceite de buena calidad que es de soya es un poco caro pero la comida tiene una calidad increíble, además de aceite de oliva, no tenemos freidora por lo tanto no desperdiciamos tanto aceite, todo se realiza en el momento de la orden, todo es fresco es una política del restaurante, los aceites se reciclan en los bidones rojos con el sello de radioactivo y un día por semana recolectan los de la EMAC
7. **¿Villa Rosa al ser muy concurrido, genera una cantidad considerable de desechos, nos podría indicar cuál es el tratamiento y proceso que se da a los mismos?**  
En cocina y en barra se separa los desechos orgánicos de los inorgánicos, además se recicla botellas, corchos, cartones, etc.
8. **¿Cada qué tiempo o que días son los destinados para el tratamiento de los desechos?**  
Los miércoles y viernes para los desechos orgánicos e inorgánicos  
Lunes desechos como aceites  
La última semana de cada mes se cuentan las botellas vacías se las separa en sacos y se las vende para un fondo de navidad  
Cada semana se dona cartones a FASEC
9. **Villa Rosa es el encargado directo del tratamiento de los desechos o cuentan con el apoyo de personas o instituciones ajenas al local? ¿Cuáles son estas?**  
Se cuenta con la EMAC en los desechos  
El resto es iniciativa propia de la empresa
10. **¿Dentro de su departamento realiza alguna actividad que contribuya al cuidado del medio ambiente?**  
Reciclaje de hojas de papel, para reservas y para órdenes en cocina
11. **¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Obviamente, todas las empresas de cualquier tipo deberían implementar medidas, en vez de impactos ambientales y eso que más crea burocracia se debería crear una política ambiental por empresa y eso entregarlo anualmente con una debida inspección

**12. ¿Cree usted que la reducción de residuos puede significar una mejora en los réditos de la empresa?**

En cierta manera se tiene que poner en una balanza ciertas actividades, ya que una empresa privada y turística debe lucrar pero también tener respeto y colaborar ambiental y socialmente. Ciertas actividades son un costo, pero necesario, lo cual se debe contrarrestar por otros lados, con iniciativas propias.

**(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)**

**13. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?**

El crear una política ambiental para el restaurante puede significar un aspecto importante, siempre y cuando no implique mucho gasto, debe ser sostenible y también se deberían emplear en toda empresa.

**PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA**

**Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.

**Cargo:** chef

**1. ¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**

Se debe implementar nuevas estrategias que garanticen el cuidado de los ecosistemas naturales a largo plazo y promover la conciencia de las personas sobre el valor de un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado.

**2. ¿Cuál cree usted que son las razones por las que se da la contaminación ambiental producida por restaurantes?**

La razón principal puede ser la producción de aceites quemados que son directamente derramados en los lavaderos y también que se produce mucho desperdicio de comida y que en algunos restaurantes no son clasificados.

**3. ¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**

Si, como es el caso del reciclaje, el ahorro de luz y agua, clasificación de la basura, además el ahorro de gas industrial.

**4. ¿Villa Rosa al ser un establecimiento prestador de servicios y productos, genera un consumo considerable de agua, tienen algún tipo de mecanismo de control en cuanto a la cantidad de consumo o ahorro del agua?**

Si, dispone de lavadores especiales con el propósito de que no se gaste en exceso el agua.

**5. ¿En cuanto a los aceites y grasas usadas existe algún lugar en donde depositan este desecho o disponen de alguna medida para contrarrestar esto?**

Todo el aceite es recogido en bidones y un día por semana recolectan los de la EMAC para su debido proceso.

**6. ¿Villa Rosa al ser muy concurrido, genera una cantidad considerable de desechos, nos podría indicar cuál es el tratamiento y proceso que se da a los mismos?**

Se clasifica los desechos orgánico e inorgánicos, además se recicla papel y cartón, etc.

**7. ¿Cada qué tiempo o que días son los destinados para el tratamiento de los desechos?**

Los miércoles y viernes para los desechos orgánicos e inorgánicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lunes deshechos como aceites

- 8. Villa Rosa es el encargado directo del tratamiento de los desechos o cuentan con el apoyo de personas o instituciones ajenas al local? ¿Cuáles son estas?**

Existen medidas que son adoptadas por la empresa para el cuidado del medio ambiente y también se cuenta con el apoyo de EMAC.

- 9. ¿Dentro de su departamento realiza alguna actividad que contribuya al cuidado del medio ambiente?**

Ahorro de agua, clasificación de la basura, ahorro de gas, reciclaje de aceite en bidones.

- 10. ¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?**

Si siempre y cuando se apliquen dentro de todas las empresas y más en empresas grandes en donde se contamina demasiado.

- 11. ¿Cree usted que la reducción de residuos puede significar una mejora en los réditos de la empresa?**

Si porque lo que se recicla se puede utilizar para otras cosas y también al ahorrar el agua disminuye el costo de pagar.

**(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)**

- 12. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?**

Es importante porque al implementar una política ambiental esto ayudaría a la protección del medio ambiente y también a tomar conciencia dentro de cada empresa.

## **PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA**

### **Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante**

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el





UNIVERSIDAD DE CUENCA

siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.

**Cargo:** Bar Tender

**1. ¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**

En la actualidad se está comenzado a crecer el interés por integrar medidas de conservación ambiental, como es el caso el cuidado del agua porque si no se cuida para las futuras generaciones ellos saldrán muy afectados, además el cuidado de los bosques y reducir la contaminación son otros de los aspectos que se deben de tomar en cuenta.

**2. ¿Cuál cree usted que son las razones por las que se da la contaminación ambiental producida por restaurantes?**

Porque no se clasifican los desechos orgánicos.

**3. ¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**

Reciclaje de papel y cartón, ahorro de energía y agua, clasificación de los desechos, etc.

**4. ¿Villa Rosa al ser un establecimiento prestador de servicios y productos, genera un consumo considerable de agua, tienen algún tipo de mecanismo de control en cuanto a la cantidad de consumo o ahorro del agua?**

Se trata de ahorrar lo más posible el agua porque al final de cada mes existe un control de la cantidad consumida del agua.

**5. ¿Dentro del control y manejo de energía, el restaurante dispone de algunos mecanismos que ayuden al ahorro de la misma?**

Si dispone de focos ahorradores en la parte administrativa y en la parte del restaurante tiene reguladores de energía.

**6. ¿Villa Rosa al ser muy concurrido, genera una cantidad considerable de desechos, nos podría indicar cuál es el tratamiento y proceso que se da a los mismos?**

Clasificación de los desechos orgánicos e inorgánicos, y el reciclaje de los aceites quemados.

**¿Cada qué tiempo o que días son los destinados para el tratamiento de los desechos?**

Los miércoles y viernes para los desechos orgánicos e inorgánicos  
Lunes desechos como aceites

**7. Villa Rosa es el encargado directo del tratamiento de los desechos o cuentan con el apoyo de personas o instituciones ajenas al local? ¿Cuáles son estas?**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se cuenta con el soporte de EMAC en los deshechos y además la empresa ha creado iniciativas para proteger el medio ambiente.

**8. ¿Dentro de su departamento realiza alguna actividad que contribuya al cuidado del medio ambiente?**

Si se ahorra el agua, se recicla los corchos, además se dispone de una máquina especial para fabricar hielos con lo que no se desperdicia el agua.

**9. ¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?**

Se debe implementar medidas siempre y cuando se vayan a cumplir, no simplemente por el hecho de contar con un documento o requisito.

**10. ¿Cree usted que la reducción de residuos puede significar una mejora en los réditos de la empresa?**

Si, en algunos casos cuando se realiza actividades conscientemente en el restaurante y no se desperdicie o contamine mucho.

**(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)**

**11. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?**

Es importante la creación de esta política ambiental, nos sirve a todos pero no solo lo deberían hacer unos pocos sino todos.

**PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA.**

**Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante**

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.

**Cargo: secretaria**

**1. ¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**

Es un proceso mediante el cual los países utilizan los elementos del entorno natural, aprovechando los recursos naturales, pero sin causar daños irreparables en los mismos, para lo cual se debería implementar nuevas estrategias que garanticen el cuidado y protección de los ecosistemas naturales a largo plazo, y al mismo promover la conciencia de todas las personas sobre el valor de un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado.

**2. ¿Cuál cree usted que son las razones por las que se da la contaminación ambiental producida por restaurantes**

Una de las causas es que no se tiene cuidado con los aceites quemados que salen de cocina, los mismos que son vertidos directamente en lavados y en muchas ocasiones no son colocados en los denominados bidones, así como también un consumo excesivo de agua y energía, lo cual llevan a una contaminación ambiental.

**3. ¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**

Se han implementado acciones que contribuyen al cuidado del medio ambiente tales como: reciclado de papel, se dispone de unas carpetas de papel reciclado, estos son utilizados para pasar órdenes, para carteleros mensajes o para las cosas que hacen en especiales, también el reciclado de cartones, los mismos que son donados a FASEC (fundación que ayudan a los niños con cáncer), se recolecta todas las grasas y aceites quemados en bidones y luego estos son entregados a Etapa para su debido proceso.

**4. ¿Villa Rosa al ser un establecimiento prestador de servicios y productos, genera un consumo considerable de agua, tienen algún tipo de mecanismo de control en cuanto a la cantidad de consumo o ahorro del agua?**

Se trata de no desperdiciar en grandes cantidades el agua mediante la utilización de tres lavaderos, uno para jabonar toda la vajilla, otro para enjuagar y el otro para un enjuagado final.

**5. ¿Dentro del control y manejo de energía, el restaurante dispone de algunos mecanismos que ayuden al ahorro de la misma?**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se realiza un control preventivo, se trabaja con una aseguradora, la misma que se encarga de todo el mantenimiento de la maquinaria, cuando existe alguna fuga de energía o daño en algún electrodoméstico.

**6. ¿Mencione algunas de las actitudes ecológicas que tienen el restaurante como contribución a la mejora y sustento de nuestro medio ambiente?**

En el restaurante no se compran rosas, más bien aquí las cultivamos, las mismas son utilizadas en centros de las mesas, así como también se cultiva plantas para la elaboración de algunos cocteles fusión, como es el caso de la sábila y la menta.

**7. ¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?**

Claro que sí, debido a que si se tienen mecanismos que ayuden al cuidado del agua, suelo y energía, se está ayudando al cuidado del ambiente.

**8. ¿Cree usted que la reducción de residuos puede significar una mejora en los réditos de la empresa?**

Se podría decir que sí, pero dependiendo de qué lineamientos se establezcan en la política ambiental.

**(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)**

**9. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?**

La creación de una política ambiental para el restaurante es importante, pero creando una política en la que no implique mucho gasto, que sea sostenible, pero con un fin.

**PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA**

**Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante**

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.

**Cargo: Mesero**

**1. ¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**

Son mecanismos encaminados a utilizar de manera razonable los recursos, y no ponerlos en riesgo, para que estos perduren el tiempo.

**2. ¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**

Se cuenta con una persona encargada del chequeo y control permanente de las tuberías con el fin de no desperdiciar el líquido vital. También se realiza un control cada final de mes sobre la cantidad de agua consumida con el propósito de disminuir mes a mes el consumo del agua.

**3. ¿Villa Rosa al ser un establecimiento prestador de servicios y productos, genera un consumo considerable de agua, tienen algún tipo de mecanismo de control en cuanto a la cantidad de consumo o ahorro del agua?**

En cuanto a los sanitarios, se tienen baños institucionales que son especialmente para oficinas y empresas, estos baños no gastan demasiada agua como es en el caso de los diferentes hogares.

**4. ¿Dentro del control y manejo de energía, el restaurante dispone de algunos mecanismos que ayuden al ahorro de la misma?**

Se dispone de focos ahorradores en el interior de la cocina y en las oficinas, y en el lugar donde funciona el restaurante, se tienen colocados focos normales para cuidar el ambiente del lugar, son a base de potencia para regular la velocidad de la luz.

**5. ¿Villa Rosa al ser muy concurrido, genera una cantidad considerable de desechos, nos podría indicar cuál es el tratamiento y proceso que se da a los mismos?**

Los desechos que se generan son colocados en tachos, clasificados como orgánicos e inorgánicos. Los desechos orgánicos son todos los desperdicios de comida que se producen en el restaurante al crear los diferentes platillos, estos residuos sirven de alimento para animales. Y los residuos inorgánicos son los plásticos y botellas, que son reciclados y vendidos

**6. ¿Cada qué tiempo o que días son los destinados para el tratamiento de los desechos?**

Esto se realiza todos los días al finalizar la jornada del día, y los días en los que el carro recolector de basura pasa por el sector.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 7. Villa Rosa es el encargado directo del tratamiento de los desechos o cuentan con el apoyo de personas o instituciones ajenas al local?  
¿Cuáles son estas?**

Etapa es el principal encargado.

- 8. ¿Dentro de su departamento realiza alguna actividad que contribuya al cuidado del medio ambiente?**

En cuanto a la mantelería, se trata de no cambiarla tan seguido, con el propósito de ahorrar agua, energía y sueldos, la persona encargada de la lavandería siempre llena una ficha de acuerdo al número de piezas lavadas, si existen más piezas para lavar va implicar un mayor gasto para el restaurante, así como también un mayor consumo de agua y electricidad.

- 9. ¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?**

Sí, debido a que si se tienen mecanismos que ayuden al cuidado del agua, suelo y energía, se está ayudando al cuidado del ambiente.

- 10. ¿Cree usted que la reducción de residuos puede significar una mejora en los réditos de la empresa?**

Puede ser una gran mejora, pero siempre que esto no sea un gasto innecesario para el restaurant.

**(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)**

- 11. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?**

Puede ser muy importante, para estar en un proceso que ayude al cuidado y protección del medio ambiente y que sea notablemente sustentable.

## **PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE POLÍTICA AMBIENTAL PARA EL RESTAURANTE VILLA ROSA EN LA CIUDAD DE CUENCA.**

### **Entrevista sobre el al cuidado del Medio Ambiente en el restaurante**

Con el pasar de los años y con el desarrollo del mundo, se han generado diversos aspectos negativos, en el medio ambiente, razón por la cual se ha elaborado el siguiente cuestionario que ayudará a verificar el grado de contaminación del medio ambiente producido por el restaurante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **Cargo: Vajillero**

#### **1. ¿Qué entiende usted por el cuidado y conservación del Medio Ambiente?**

Es el no causar daños irreparables al medio ambiente, utilizar mecanismos encaminados al uso moderado de los recursos; actualmente nos estamos encontrando con problemas ambientales tales como: cambios climáticos, escasez de agua, erosión del suelo, etc., todo esto por no saber utilizar los recursos.

#### **2. ¿Cuándo realiza sus actividades diarias trata de reducir en gran parte los residuos?**

En todas las actividades diarias se trata de reducir los residuos, así como también no se trata de consumir mucha agua y energía. Por ejemplo en el área del bar se cuenta con una especie de pozo en el cual no se gasta mucha agua ni jabón, ahí se lavan los vasos, con la utilización de cepillos con la finalidad de que estén bien desinfectados.

#### **3. ¿Cuál cree usted que son las razones por las que se da la contaminación ambiental producida por restaurantes?**

Una de las principales razones por las que se ha desarrollado la contaminación en restaurantes es por el mal uso de aceites quemados, desperdicio de agua o muchas veces no reciclan, ni separan los desechos.

#### **4. ¿Tiene el restaurante algunas medidas concretas que ayuden a la protección del medio ambiente?**

Sí, por ejemplo se recicla los corchos, ya que los árboles de donde se elabora dicho elemento está en peligro de extinción, lo ideal sería devolver los corchos pero eso debe ser una iniciativa de las bodegas de vino para que los presen y los reciclen y los hagan en ese mismo lugar.

#### **5. ¿Villa Rosa al ser muy concurrido, genera una cantidad considerable de desechos, nos podría indicar cuál es el tratamiento y proceso que se da a los mismos?**

Se clasifican en tachos los desechos orgánicos e inorgánicos. Los orgánicos sirven de alimento para los chanchos y los desechos inorgánicos son reciclados y vendidos en épocas especiales como la navidad.

#### **6. ¿Cada qué tiempo o que días son los destinados para el tratamiento de los desechos?**

Los días que son destinados para la recolección de la basura en la ciudad

#### **7. Villa Rosa es el encargado directo del tratamiento de los desechos o cuentan con el apoyo de personas o instituciones ajenas al local? ¿Cuáles son estas?**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Etapa es el principal encargado.

**8. ¿Mencione algunas de las actitudes ecológicas que tienen el restaurante como contribución a la mejora y sustento de nuestro medio ambiente?**

En cuanto a los alimentos, el restaurante adquiere lo necesario y en pequeñas cantidades con el objetivo de que los alimentos no se dañen, y además para la elaboración de cualquier plato se utiliza aceite de soya y en el caso de la elaboración de jugos utilizan el zumo o la pulpa de la fruta, siempre se trata de mantener la calidad en el servicio y producto

**9. ¿Dentro de su departamento realiza alguna actividad que contribuya al cuidado del medio ambiente?**

Se trata de no desperdiciar el agua, cuando es necesario se la utiliza y cuando no es necesario no, lo mismo sucede con la energía.

**10. ¿Cree usted que la implementación de medidas puedan ayudar a mejorar el medio ambiente?**

Sí, debido a que si se tienen mecanismos que ayuden al cuidado del agua, suelo y energía, se está ayudando al cuidado del ambiente.

**(Una Política Ambiental consiste en adoptar medidas que contribuyan a la conservación de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales para evitar acciones que pongan en riesgo el medio ambiental)**

**11. ¿En base a ese criterio, cuán importante creen usted que pueda significar la creación de una estrategia de Política Ambiental para el restaurante?**

Es importante porque se necesita un ambiente sano para vivir y para realizar las actividades diarias, y si se utilizan los recursos naturales, que sea de manera sostenible.