



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Carrera de Hotelería

Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en  
las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo.

2021

Trabajo de titulación previo a la obtención  
del título de: Licenciada en Hotelería

Autoras:

Mónica Priscila Carabajo Sinchi

CI: 0106973936

Correo electrónico: monica.carabajo.s@gmail.com

Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez

CI: 0106552813

Correo electrónico: joha.elisa@hotmail.es

Directora:

PhD. Marcela Alexandra Galarza Torres.

CI: 0102045655

Cuenca – Ecuador

24 de marzo del 2022



## Resumen

Hoy en día, los establecimientos de alojamiento turístico desempeñan un papel importante para los turistas, puesto que no buscan únicamente adquirir un servicio que les proporcione seguridad y descanso, sino también que las actividades desarrolladas dentro de los mismos ayuden a preservar el medio ambiente. Por esta razón, es importante que los establecimientos lleven a cabo una adecuada gestión sostenible en los ámbitos: empresarial, socio-cultural y ambiental.

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad realizar un estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo y mediante un diagnóstico de los tres ámbitos se efectuarán propuestas de mejora que permita generar rentabilidad a los establecimientos mientras colaboran con el desarrollo de la comunidad local y cuidan del medio ambiente.

**Palabras claves:** sostenibilidad, hostería, ambiental, socio-cultural, empresarial, buenas prácticas, bioseguridad.



## Abstract

Nowadays, tourist accommodation establishments play an important role for tourists, since they not only seek to acquire a service that provides them with security and rest, but also that the activities developed within them help to preserve the environment. For this reason, it is important that establishments carry out adequate sustainable management in the areas: business, socio-cultural and environmental.

The purpose of this graduation work is to carry out a comparative study of the application of good sustainable tourism practices in the Peñón de Cuzay and Arhaná Hostería & Resort in the Gualaceo Canton and through a diagnosis of the three areas, proposals for improvement will be made to generate profitability for the establishments while collaborating with the development of the local community and taking care of the environment.

Keywords: Sustainability. Inn. Environmental. Socio-cultural. Business. Good practices. Biosecurity.

Trabajo de titulación: "ESTUDIO COMPARATIVO DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LAS HOSTERÍAS PEÑÓN DE CUZAY Y ARHANÁ HOSTERÍA & RESORT DEL CANTÓN GUALACEO. 2021."

Autores: Mónica Priscila Carabajo Sinchi y Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez

Directora: Mg. Alexandra Galarza Torres, PhD

### Certificado de Precisión FCH-TR-Htl-157

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 29 de septiembre de 2021

Elaborado por: GEAV \_\_\_\_\_

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



## Índice

CAPÍTULO 1 .....	27
Características generales de las hosterías de Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo .....	27
Introducción .....	27
1.1. Hostería Peñón de Cuzay .....	28
1.1.1 Antecedentes históricos .....	28
1.1.2 Ubicación.....	29
1.1.3 Instalaciones .....	29
1.1.4 Habitaciones.....	29
1.1.5 Servicios.....	31
1.1.6 Protocolo de Bioseguridad .....	36
1.2 Arhaná Hostería & Resort.....	38
1.2.1 Antecedentes históricos .....	38
1.2.2 Ubicación.....	39
1.2.3 Instalaciones .....	39
1.2.4 Habitaciones.....	40
1.2.5 Servicios.....	43
1.2.6 Protocolo de Bioseguridad .....	49
CAPÍTULO 2 .....	53
Diagnóstico de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo .....	53
Introducción .....	53
2.1. Hostería Peñón de Cuzay .....	54
2.1.1 Ámbito Empresarial .....	54
2.1.1.1 Gestión Sostenible.....	54
2.1.1.1.1 Política sostenible.....	54
2.1.1.1.2 Política empresarial .....	55
2.1.1.1.3 Planificación .....	55
2.1.1.2 Gestión de Calidad .....	55
2.1.1.2.1 Procesos y procedimientos .....	56
2.1.1.2.2 Administración y dirección.....	56
2.1.1.2.3 Suministros y proveedores .....	57
2.1.1.2.4 Monitoreo y acciones correctivas .....	57
2.1.1.3 Gestión de Recursos Humanos .....	58



2.1.1.3.1 Manuales y procedimientos.....	58
2.1.1.3.2 Capacitación de personal .....	59
2.1.1.3.3 Evaluación de desempeño .....	59
2.1.1.4 Gestión Financiera y Contable.....	60
2.1.1.4.1 Sistema financiero y contable.....	60
2.1.1.4.2 Presupuestos .....	60
2.1.1.5 Gestión de Seguridad .....	61
2.1.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	63
2.1.1.6.1 Comunicación.....	63
2.1.1.6.2 Mercadeo .....	63
2.1.1.7 Cuadro resumen del ámbito empresarial.....	63
2.1.2 Ámbito Socio-Cultural.....	66
2.1.2.1 Contribución al desarrollo local en la comunidad.....	66
2.1.2.2 Respeto a la cultura y población local .....	67
2.1.2.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural... 67	
2.1.2.4 Ofertas de actividades culturales como producto turístico.....	68
2.1.2.5 Cuadro resumen del ámbito socio-cultural .....	68
2.1.3 Ámbito Ambiental .....	71
2.1.3.1 Calentamiento global.....	71
2.1.3.2 Recurso agua .....	72
2.1.3.3 Recurso energía .....	75
2.1.3.4 Biodiversidad .....	77
2.1.3.5 Biodiversidad en jardines.....	78
2.1.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación .....	79
2.1.3.7 Reservas naturales privadas .....	80
2.1.3.8 Contaminación.....	80
2.1.3.9 Desechos sólidos.....	81
2.1.3.10 Educación ambiental .....	82
2.1.3.11 Cuadro resumen del ámbito ambiental .....	82
2.2. Arhaná Hostería & Resort.....	87
2.2.1 Ámbito Empresarial .....	87
2.2.1.1 Gestión Sostenible.....	87



2.2.1.1.1 Política sostenible.....	88
2.2.1.1.2 Política empresarial .....	88
2.2.1.1.3 Planificación .....	88
2.2.1.2 Gestión de Calidad .....	88
2.2.1.2.1 Procesos y procedimientos .....	90
2.2.1.2.2 Administración y dirección.....	91
2.2.1.2.3 Suministros y proveedores .....	91
2.2.1.2.4 Monitoreo y acciones correctivas .....	92
2.2.1.3 Gestión de Recursos Humanos .....	92
2.2.1.3.1 Manuales y procedimientos.....	93
2.2.1.3.2 Capacitación de personal .....	93
2.2.1.3.3 Evaluación de desempeño .....	94
2.2.1.4 Gestión Financiera y Contable.....	94
2.2.1.4.1 Sistema financiero y contable.....	94
2.2.1.4.2 Presupuestos .....	95
2.2.1.5 Gestión de Seguridad .....	95
2.2.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	96
2.2.1.6.1 Comunicación.....	97
2.2.1.6.2 Mercadeo .....	97
2.2.1.7 Cuadro resumen del ámbito empresarial.....	97
2.2.2 Ámbito Socio-Cultural.....	100
2.2.2.1 Contribución al desarrollo local en la comunidad.....	100
2.2.2.2 Respeto a la cultura y población local .....	101
2.2.2.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.....	102
2.2.2.4 Oferta de actividades culturales como producto turístico .....	102
2.2.2.5 Cuadro resumen del ámbito socio-cultural .....	103
2.2.3 Ámbito Ambiental .....	106
2.2.3.1 Calentamiento global .....	106
2.2.3.2 Recurso agua .....	107
2.2.3.3 Recurso energía .....	109
2.2.3.4 Biodiversidad .....	111
2.2.3.5 Biodiversidad en jardines.....	111



2.2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación .....	112
2.2.3.7 Reservas naturales privadas .....	113
2.2.3.8 Contaminación.....	113
2.2.3.9 Desechos sólidos.....	113
2.2.3.10 Educación ambiental .....	114
2.2.3.11 Cuadro resumen del ámbito ambiental .....	115
CAPÍTULO 3 .....	121
Propuestas de mejora para las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo .....	121
Introducción .....	121
3.1 Estudio comparativo de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	122
3.1.1 Ámbito Empresarial .....	122
3.1.1.1 Estudio comparativo sobre la gestión sostenible entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort. ....	125
3.1.1.2 Estudio comparativo sobre la gestión de calidad entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	126
3.1.1.3 Estudio comparativo sobre la gestión de recursos humanos entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	127
3.1.1.4 Estudio comparativo sobre la gestión financiera y contable entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	128
3.1.1.5 Estudio comparativo sobre la gestión de seguridad entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	129
3.1.1.6 Estudio comparativo sobre la gestión de comunicación y mercadeo entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	130
3.1.2 Ámbito Socio-Cultural.....	130
3.1.2.1 Estudio comparativo sobre la contribución al desarrollo de la comunidad local entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	133
3.1.2.2 Estudio comparativo sobre el respeto a la cultura y población local entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	134
3.1.2.3 Estudio comparativo sobre las acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	134



3.1.2.4 Estudio comparativo sobre las ofertas de actividades culturales como producto turístico entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	135
3.1.3 Ámbito Ambiental .....	136
3.1.3.1 Estudio comparativo sobre el calentamiento global entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	140
3.1.3.2 Estudio comparativo sobre el recurso agua entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	140
3.1.3.3 Estudio comparativo sobre el recurso energía entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	141
3.1.3.4 Estudio comparativo sobre biodiversidad entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	142
3.1.3.5 Estudio comparativo sobre la biodiversidad en jardines entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	142
3.1.3.6 Estudio comparativo sobre las áreas naturales protegidas y de conservación entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	143
3.1.3.7 Estudio comparativo sobre la contaminación entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	144
3.1.3.8 Estudio comparativo sobre los desechos sólidos entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	144
3.1.3.9 Estudio comparativo sobre la educación ambiental entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	145
3.2 Propuesta de mejora para las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	145
3.2.1 Ámbito empresarial para la hostería Peñón de Cuzay .....	146
3.2.1.1 Gestión sostenible .....	146
3.2.1.1.1 Política sostenible.....	146
3.2.1.1.2 Misión.....	146
3.2.1.1.3 Visión.....	147
3.2.1.1.4 Valores .....	147
3.2.1.1.5 Política de servicio.....	147
3.2.1.1.6 Política ambiental .....	147
3.2.1.1.7 Política social .....	149
3.2.1.1.8 Política de gestión humana .....	149
3.2.1.1.9 Análisis FODA .....	149





3.2.1.1.9.1 Fortalezas .....	150
3.2.1.1.9.2 Debilidades .....	150
3.2.1.1.9.3 Oportunidades.....	150
3.2.1.1.9.4 Amenazas .....	150
3.2.1.2 Gestión de calidad .....	151
3.2.1.3 Gestión de recursos humanos .....	152
3.2.1.4 Gestión financiera y contable.....	152
3.2.1.5 Gestión de seguridad.....	153
3.2.1.6 Gestión de comunicación y mercadeo .....	153
3.2.2 Ámbito socio-cultural para la hostería Peñón de Cuzay .....	153
3.2.2.1 Contribución al desarrollo de la comunidad local.....	154
3.2.2.2 Respeto a la cultura y población local .....	154
3.2.2.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.	154
3.2.2.4 Ofertas de actividades culturales como producto turístico.....	155
3.2.3 Ámbito ambiental para la hostería Peñón de Cuzay .....	155
3.2.3.1 Calentamiento global .....	155
3.2.3.2 Recurso agua .....	156
3.2.3.3 Recurso energía .....	157
3.2.3.4 Biodiversidad .....	157
3.2.3.5 Biodiversidad en jardines.....	158
3.2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación .....	158
3.2.3.7 Contaminación.....	158
3.2.3.8 Desechos sólidos.....	159
3.2.3.9 Educación ambiental .....	160
3.2.4 Ámbito empresarial para Arhaná Hostería & Resort .....	160
3.2.4.1 Gestión sostenible .....	160
3.2.4.1.1 Política sostenible.....	161
3.2.4.1.2 Misión .....	161
3.2.4.1.3 Visión.....	161
3.2.4.1.4 Política de servicio.....	161
3.2.4.1.5 Política ambiental .....	161
3.2.4.1.6 Política social .....	162



3.2.4.1.7 Política de gestión humana .....	163
3.2.4.1.8 Análisis FODA .....	163
3.2.4.1.8.1 Fortalezas .....	163
3.2.4.1.8.2 Debilidades .....	163
3.2.4.1.8.3 Oportunidades.....	164
3.2.4.1.8.4 Amenazas .....	164
3.2.4.2 Gestión de calidad .....	165
3.2.4.3 Gestión de recursos humanos .....	166
3.2.4.4 Gestión financiera y contable.....	166
3.2.4.5 Gestión de seguridad.....	167
3.2.4.6 Gestión de comunicación y mercadeo .....	167
3.2.5 Ámbito socio-cultural para Arhaná Hostería & Resort .....	168
3.2.5.1 Contribución al desarrollo de la comunidad local.....	168
3.2.5.2 Respeto a la cultura y población local .....	168
3.2.5.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.	169
3.2.5.4 Ofertas de actividades culturales como producto turístico.....	169
3.2.6 Ámbito ambiental para Arhaná Hostería & Resort.....	169
3.2.6.1 Calentamiento global .....	170
3.2.6.2 Recurso agua .....	170
3.2.6.3 Recurso energía .....	171
3.2.6.4 Biodiversidad .....	171
3.2.6.5 Biodiversidad en jardines.....	171
3.2.6.6 Áreas naturales protegidas y de conservación .....	172
3.2.6.7 Contaminación.....	172
3.2.6.8 Desechos sólidos.....	173
3.2.6.9 Educación ambiental .....	173
Conclusiones .....	175
Recomendaciones.....	177
Bibliografía .....	231



## Índice de Fotografías

Fotografía N° 1 Hostería Peñón de Cuzay .....	28
Fotografía N° 2 Ubicación de la hostería Peñón de Cuzay .....	29
Fotografía N° 3 Habitación simple - Hostería Peñón de Cuzay .....	30
Fotografía N° 4 Habitación doble - Hostería Peñón de Cuzay .....	30
Fotografía N° 5 Habitación triple - Hostería Peñón de Cuzay .....	31
Fotografía N° 6 Recepción- Hostería Peñón de Cuzay .....	31
Fotografía N° 7 Restaurante - Hostería Peñón de Cuzay.....	32
Fotografía N° 8 Menú del restaurante - Hostería Peñón de Cuzay .....	32
Fotografía N° 9 Piscinas - Hostería Peñón de Cuzay.....	33
Fotografía N° 10 Sauna - Hostería Peñón de Cuzay.....	33
Fotografía N° 11 Hidromasaje - Hostería Peñón de Cuzay .....	34
Fotografía N° 12 Salón de eventos - Hostería Peñón de Cuzay .....	34
Fotografía N° 13 Área recreativa - Hostería Peñón de Cuzay.....	35
Fotografía N° 14 Parqueadero - Hostería Peñón de Cuzay .....	35
Fotografía N° 15 Lavado de manos - Hostería Peñón de Cuzay.....	36
Fotografía N° 16 Dispensador de alcohol - Hostería Peñón de Cuzay.....	37
Fotografía N° 17 Distanciamiento social - Hostería Peñón de Cuzay .....	37
Fotografía N° 18 Arhaná Hostería & Resort .....	39
Fotografía N° 19 Ubicación de Arhaná Hostería & Resort.....	39
Fotografía N° 20 Habitación sencilla - Arhaná Hostería & Resort .....	40
Fotografía N° 21 Habitación doble standard - Arhaná Hostería & Resort.....	41
Fotografía N° 22 Habitación twin standard - Arhaná Hostería & Resort.....	41
Fotografía N° 23 Habitación triple de Arhaná Hostería & Resort.....	42
Fotografía N° 24 Habitación cuádruple - Arhaná Hostería & Resort .....	42
Fotografía N° 25 Habitación premium de lujo - Arhaná Hostería & Resort.....	43
Fotografía N° 26 Habitación premium familiar de lujo - Arhaná Hostería & Resort	43
Fotografía N° 27 Recepción - Arhaná Hostería & Resort .....	44
Fotografía N° 28 Mikuna Grill & Bar - Arhaná Hostería & Resort .....	44
Fotografía N° 29 Menú - Arhaná Hostería & Resort .....	45
Fotografía N° 30 Menú de desayunos - Arhaná Hostería & Resort.....	45
Fotografía N° 31 Menú de cócteles - Arhaná Hostería & Resort .....	45



Fotografía N° 32 Chozón Mikuna - Arhaná Hostería & Resort .....	46
Fotografía N° 33 Sala de reuniones - Arhaná Hostería & Resort .....	46
Fotografía N° 34 Parqueadero - Arhaná Hostería & Resort .....	47
Fotografía N° 35 Piscinas - Arhaná Hostería & Resort.....	48
Fotografía N° 36 Hidromasaje - Arhaná Hostería & Resort.....	48
Fotografía N° 37 Sauna- Arhaná Hostería & Resort.....	49
Fotografía N° 38 Turco - Arhaná Hostería & Resort.....	49
Fotografía N° 39 Alfombra de pediluvio - Arhaná Hostería & Resort.....	50
Fotografía N° 40 Dispensador de alcohol a pedal - Arhaná Hostería & Resort .....	51
Fotografía N° 41 Distanciamiento social - Arhaná Hostería & Resort .....	51
Fotografía N° 42 Uso de tapabocas - Arhaná Hostería & Resort .....	51
Fotografía N° 43 Cámaras de seguridad - Hostería Peñón de Cuzay .....	62
Fotografía N° 44 Señalética y elementos de seguridad - Hostería Peñón de Cuzay .....	62
Fotografía N° 45 Plan de emergencia - Hostería Peñón de Cuzay .....	62
Fotografía N° 46 Cartel de no fumar .....	72
Fotografía N° 47 Ahorro del agua-Hostería Peñón de Cuzay.....	73
Fotografía N° 48 Factura del consumo de agua-Hostería Peñón de Cuzay .....	75
Fotografía N° 49 Ahorro de energía- Hostería Peñón de Cuzay .....	75
Fotografía N° 50 Factura del consumo de energía- Hostería Peñón de Cuzay.....	77
Fotografía N° 51 Áreas verdes - Hostería Peñón de Cuzay .....	77
Fotografía N° 52 Jardines- Hostería Peñón de Cuzay .....	78
Fotografía N° 53 Plantas ornamentales- Hostería Peñón de Cuzay .....	79
Fotografía N° 54 Letrero de cuidado de la naturaleza- Hostería Peñón de Cuzay ..	79
Fotografía N° 55 Productos de limpieza de la Hostería Peñón de Cuzay .....	80
Fotografía N° 56 Producto de limpieza para piscinas- Hostería Peñón de Cuzay..	81
Fotografía N° 57 Contenedores de basura - Hostería Peñón de Cuzay.....	82
Fotografía N° 58 Procedimientos de lavandería- Arhaná Hostería & Resort.....	90
Fotografía N° 59 Procedimientos de recepción- Arhaná Hostería & Resort.....	91
Fotografía N° 60 Semanario El Pueblo.....	93
Fotografía N° 61 Capacitaciones al personal- Arhaná Hostería & Resort .....	94
Fotografía N° 62 Cámaras de seguridad- Arhaná Hostería & Resort.....	96



Fotografía N° 63 Señalética y elementos de seguridad- Arhaná Hostería & Resort .....	96
Fotografía N° 64 Página de Facebook- Arhaná Hostería & Resort .....	97
Fotografía N° 65 Venta de artesanías- Arhaná Hostería & Resort .....	101
Fotografía N° 66 Folletos de atractivos culturales- Arhaná Hostería & Resort .....	102
Fotografía N° 67 Mapa de los lugares turísticos- Arhaná Hostería & Resort .....	103
Fotografía N° 68 No fumar- Arhaná Hostería & Resort .....	107
Fotografía N° 69 Ahorro del agua- Arhaná Hostería & Resort .....	107
Fotografía N° 70 Factura del consumo de agua- Arhaná Hostería & Resort .....	108
Fotografía N° 71 Focos- Arhaná Hostería & Resort .....	109
Fotografía N° 72 Ahorro de luz- Arhaná Hostería & Resort .....	110
Fotografía N° 73 Factura del consumo de luz- Arhaná Hostería & Resort .....	111
Fotografía N° 74 Plantas frutales y ornamentales- Arhaná Hostería & Resort .....	112
Fotografía N° 75 Productos de limpieza- Arhaná Hostería & Resort .....	113
Fotografía N° 76 Clasificación de desechos- Arhaná Hostería & Resort .....	114
Fotografía N° 77 Comunicado para clasificar la basura- Arhaná Hostería & Resort .....	114
Fotografía N° 78 Cálculo de la Huella Ecológica Institucional .....	156

## Índice de Tablas

Tabla N° 1 Proveedores de la hostería Peñón de Cuzay .....	57
Tabla N° 2 Porcentaje de cumplimiento del ámbito empresarial de la Hostería Peñón de Cuzay .....	65
Tabla N° 3 Regla de tres del ámbito empresarial .....	66
Tabla N° 4 Lista del personal de la Hostería Peñón de Cuzay .....	67
Tabla N° 5 Porcentaje de cumplimiento del ámbito socio-cultural de la Hostería Peñón de Cuzay .....	70
Tabla N° 6 Regla de tres del ámbito empresarial .....	71
Tabla N° 7 Consumo de agua del año 2019.....	74
Tabla N° 8 Consumo de energía del año 2019 .....	76
Tabla N° 9 Consumo de energía del año 2019 .....	78
Tabla N° 10 Porcentaje de cumplimiento del ámbito ambiental de la hostería Peñón de Cuzay .....	86
Tabla N° 11 Regla de tres del ámbito empresarial .....	87
Tabla N° 12 Funciones del personal de Arhaná Hostería & Resort.....	90
Tabla N° 13 Lista de proveedores de Arhaná Hostería & Resort .....	92
Tabla N° 14 Porcentaje de cumplimiento del ámbito empresarial de Arhaná Hostería & Resort.....	99
Tabla N° 15 Regla de tres del ámbito empresarial .....	100
Tabla N° 16 Lista del personal de Arhaná Hostería & Resort.....	101
Tabla N° 17 Porcentaje de cumplimiento del ámbito socio-cultural de Arhaná Hostería & Resort.....	105
Tabla N° 18 Regla de tres del ámbito socio-cultural.....	106
Tabla N° 19 Consumo de agua del año 2019 de Arhaná Hostería & Resort.....	108
Tabla N° 20 Consumo de energía del año 2019 de Arhaná Hostería & Resort....	110
Tabla N° 21 Consumo de energía del año 2019 .....	112
Tabla N° 22 Porcentaje de cumplimiento del ámbito ambiental de Arhaná Hostería & Resort .....	119
Tabla N° 23 Regla de tres del ámbito ambiental .....	120
Tabla N° 24 Comparación de resultados del ámbito empresarial.....	123
Tabla N° 25 Comparación de resultados del ámbito Socio-Cultural.....	131



Tabla N° 26 Comparación de resultados del ámbito ambiental.....	138
Tabla N° 27 Comparación de resultados del ámbito ambiental.....	151
Tabla N° 28 Equipos de ahorro de agua .....	157
Tabla N° 29 Productos biodegradables .....	159
Tabla N° 30 Productos sustitutos al plástico .....	160
Tabla N° 31 Planificación para Arhaná Hostería & Resort .....	165



## Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Porcentaje del ámbito empresarial.....	124
Gráfico N° 2 Porcentaje de gestión sostenible .....	125
Gráfico N° 3 Porcentaje de gestión de calidad .....	126
Gráfico N° 4 Porcentaje de gestión de recursos humanos .....	127
Gráfico N° 5 Porcentaje de gestión financiera y contable.....	128
Gráfico N° 6 Porcentaje de gestión de seguridad.....	129
Gráfico N° 7 Porcentaje de gestión de comunicación y mercadeo .....	130
Gráfico N° 8 Porcentaje del ámbito Socio-Cultural.....	132
Gráfico N° 9 Porcentaje de contribución al desarrollo de la comunidad local.....	133
Gráfico N° 10 Porcentaje de respeto a la cultura y población local .....	134
Gráfico N° 11 Porcentaje de acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural .....	135
Gráfico N° 12 Porcentaje de ofertas de actividades culturales como producto turístico .....	135
Gráfico N° 13 Porcentaje del ámbito ambiental.....	139
Gráfico N° 14 Porcentaje del calentamiento global .....	140
Gráfico N° 15 Porcentaje del recurso agua .....	140
Gráfico N° 16 Porcentaje del recurso energía .....	141
Gráfico N° 17 Porcentaje de la biodiversidad .....	142
Gráfico N° 18 Porcentaje de la biodiversidad en jardines.....	142
Gráfico N° 19 Porcentaje de las áreas naturales protegidas y de conservación ..	143
Gráfico N° 20 Porcentaje de la contaminación .....	144
Gráfico N° 21 Porcentaje de los desechos sólidos .....	144
Gráfico N° 22 Porcentaje de la educación ambiental .....	145





## Índice de Anexos

Anexo 1: Misión, visión y valores de Arhaná Hostería & Resort.....	179
Anexo 2: Políticas de Arhaná Hostería & Resort.....	180
Anexo 3: Ficha de registro de Arhaná Hostería & Resort.....	181
Anexo 4: Organigrama de Arhaná Hostería & Resort.....	182
Anexo 5: Lista de compras de Arhaná Hostería & Resort .....	183
Anexo 6: Respuesta ante accidentes laborales de Arhaná Hostería & Resort.....	184
Anexo 7: Análisis de riesgos de Arhaná Hostería & Resort.....	186
Anexo 8: Medidas de contingencia ante movimientos sísmicos de Arhaná Hostería & Resort .....	187
Anexo 9: Requerimientos de seguridad para la operación de la caldera de Arhaná Hostería & Resort.....	188
Anexo 10: Plan de marketing de Arhaná Hostería & Resort.....	189
Anexo 11: Festividades del cantón Gualaceo .....	193
Anexo 12: Ahorro de agua y energía de Arhaná Hostería & Resort.....	194
Anexo 13: Programa de educación ambiental de Arhaná Hostería & Resort .....	195
Anexo 14: Registro de proveedores para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	196
Anexo 15: Monitoreo de las actividades del personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	197
Anexo 16: Organigrama para la hostería Peñón de Cuzay .....	204
Anexo 17: Organigrama para Arhaná Hostería & Resort .....	205
Anexo 18: Manual de los puestos de trabajo para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	206
Anexo 19: Cronograma de capacitación al personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	216
Anexo 20: Registro de asistencia al personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	217
Anexo 21: Formato de evaluación al personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	218
Anexo 22: Manual para la seguridad en el trabajo para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	219



Anexo 23: Formato para el mantenimiento de equipos para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	222
Anexo 24: Lista de las actividades de integración con los huéspedes y la comunidad para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	223
Anexo 25: Formato para el control del consumo de agua para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	225
Anexo 26: Formato para el control del consumo de energía para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.....	226
Anexo 27: Formato de información de plantas para la hostería Peñón de Cuzay	227
Anexo 28: Formato de información de plantas para Arhaná Hostería & Resort ...	228
Anexo 29: Actividades para las áreas naturales protegidas y de conservación y para los días internacionales de la naturaleza para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort .....	229
Anexo 30: Formato para la aplicación de un programa de educación ambiental para la hostería Peñón de Cuzay .....	230

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Mónica Priscila Carabajo Sinchi en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo. 2021”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de marzo del 2022



Mónica Priscila Carabajo Sinchi

C.I: 0106973936

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo. 2021”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de marzo del 2022



Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez

C.I: 0106552813

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Mónica Priscila Carabajo Sinchi autor/a del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo. 2021”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 24 de marzo de 2022



Mónica Priscila Carabajo Sinchi

C.I: 0106973936

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez autor/a del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo. 2021”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 24 de marzo de 2022



Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez

C.I: 0106552813



## **Dedicatoria**

Este trabajo de titulación la dedico primordialmente a mis padres Rosario y José, quienes con gran esfuerzo me han dado la oportunidad de seguir adelante con mis estudios y sobre todo por su apoyo incondicional durante todas las etapas de mi vida.

A toda mi familia, en especial a mis hermanos Juan, Bolívar, Marco y a mis hermanas Rocío, Ana, Diana, Verónica y Gloria por su apoyo, al ayudarme a no darme por vencida cuando se presentan obstáculos y por motivarme, para así cumplir con cada una de mis metas.

A mis abuelitos, Teresa y Manuel que siempre me han aconsejado, han estado conmigo y me han apoyado en cada paso que he dado.

Mónica Priscila Carabajo Sinchi



## **Dedicatoria**

El presente trabajo de titulación va dedicado en primer lugar a Dios por darme la salud y fuerza para poder continuar cumpliendo mis metas y a toda mi familia dedico todos mis logros y les doy las gracias por creer en mí.

A mi mamá Bertha Guerrero que gracias a su sacrificio me ha dado la oportunidad de continuar con mis estudios; además siempre me ha brindado su amor, sabiduría y apoyo incondicional y ha sido mi guía en cada etapa de mi vida.

A mi hermana Maribel por siempre darme su amor, cariño y consejos que me han ayudado a continuar cumpliendo mis sueños y por nunca dejarme sola.

A mis hermanos Andrés y Anthony por darme fuerza para continuar adelante y nunca rendirme.

Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez



## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme vida, salud, sabiduría y por todas las bendiciones que me han permitido cumplir con una meta más en mi vida.

A mi familia gracias por el cariño, los consejos, el apoyo, la motivación durante todos estos años y que, pese a las adversidades, nunca me han dejado sola.

A Sebastián, Jonathan y Evelin por apoyarme en los buenos y malos momentos, por las experiencias, por los consejos y por ser parte de mi vida.

A Johanna, mi amiga y compañera de tesis, le agradezco por los momentos compartidos, por su perseverancia, por su esfuerzo y dedicación para la culminación de este trabajo

A mi directora de tesis Doctora Alexandra Galarza, por ser una guía y hacer posible la culminación de este trabajo al compartir sus conocimientos y experiencias.

Finalmente, agradezco a los propietarios de las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort, quienes nos brindaron apertura para la realización de este trabajo.

Mónica Priscila Carabajo Sinchi

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a mi familia por brindarme su apoyo incondicional, sus consejos y siempre motivarme a seguir adelante y nunca rendirme.

A mi amigo Bryam por apoyarme y brindarme su ayuda en los buenos y malos momentos.

A la Doctora Alexandra Galarza, tutora de mi trabajo de titulación quien ayudó con sus conocimientos durante el desarrollo de este trabajo para lograr culminar de manera satisfactoria.

A mi compañera y amiga de tesis Mónica que gracias a su paciencia y esfuerzo hemos podido terminar de manera exitosa la tesis.

De la misma manera, agradezco a los señores Milton Pérez y Manolo Pérez dueños de la hostería Peñón de Cuzay y a la Ing. Diana Molina Gerente de Arhaná Hostería y Resort por brindarme la oportunidad de poder realizar el trabajo de titulación y apoyarme con la información necesaria para culminar este trabajo.

Johanna Elizabeth Guerrero Enríquez

## **CAPÍTULO 1**

### **Características generales de las hosterías de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo**

#### **Introducción**

En el presente capítulo se identificarán las características generales de las hosterías de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo, para lo cual se pretende obtener la información necesaria para cada ítem a través de entrevistas realizadas a los propietarios de las hosterías.

Para empezar, se dará a conocer sobre los antecedentes históricos de cada hostería es decir, los motivos por los cuales tomaron la decisión de abrir un establecimiento de alojamiento turístico, el año de su construcción y funcionamiento y el segmento de mercado al que están dirigidos.

Por otra parte, se informará acerca de las distintas áreas que conforman cada establecimiento de alojamiento, los tipos de habitaciones con sus respectivas tarifas y características y los servicios que ofrecen para satisfacer las necesidades de sus huéspedes durante su estancia.

Finalmente, por motivos de la pandemia del COVID-19 se pondrá en conocimiento el protocolo de bioseguridad que ejecuta cada hostería tanto para sus empleados como para sus huéspedes y las medidas de desinfección que implementan en las diferentes áreas que conforman los establecimientos.



## 1.1. Hostería Peñón de Cuzay

Para determinar las características de la hostería Peñón de Cuzay se partirá desde sus inicios como establecimiento de alojamiento, también se dará a conocer las instalaciones, habitaciones y servicios que ofrece, sin dejar de lado la implementación de medidas de bioseguridad.

### 1.1.1 Antecedentes históricos

La hostería Peñón de Cuzay se encuentra ubicada en el Cantón Gualaceo de la Provincia del Azuay y está dirigida a un segmento de mercado familiar. La hostería fue construida en el año 2007 por la familia Pérez e inició sus actividades dentro del mercado turístico en el año 2009.

El Sr. Manolo Pérez es la persona encargada de la administración del establecimiento y en una entrevista realizada a la hostería comentó que Peñón de Cuzay empezó como un negocio familiar entre sus padres y hermanos, debido a que en ese tiempo no había hosterías en la zona y les pareció un negocio rentable. Además, decidieron poner a su hostería el nombre de Cuzay porque hace referencia a la montaña que se encuentra en la parte de atrás del establecimiento.

Por motivos de la pandemia del COVID-19, la hostería actualmente disminuyó su personal y cuenta únicamente con cuatro personas encargadas para cada área del establecimiento.



**Fotografía N° 1**

**Título:** Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

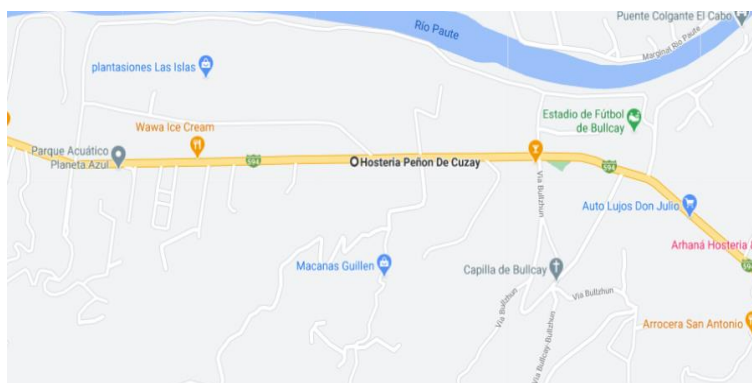
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



### 1.1.2 Ubicación

La hostería Peñón de Cuzay se encuentra ubicada en el sector Bullcay - El Carmen Km 12 de la Vía a Gualaceo a 35 minutos de la ciudad de Cuenca y desde Gualaceo hacia la hostería es de seis minutos.



#### Fotografía N° 2

**Título:** Ubicación de la Hostería Peñón de Cuzay

**Autor:** Google Maps 2021

**Fuente:** <https://www.google.com/maps/place/Hosteria+Pe%C3%B1%C3%B3n+De+Cuzay/@2.8652672,-78.7867367,17z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x35c8e0d75898cf2c!8m2!3d-2.8657012!4d-78.7873322>

**Fecha:** 1 de Marzo de 2021

### 1.1.3 Instalaciones

El establecimiento cuenta con diferentes áreas que son accesibles y adecuadas para el uso de los huéspedes. Las instalaciones que conforman la hostería son: recepción, áreas administrativas, habitaciones, restaurante, piscinas, hidromasaje, salón de eventos, sauna, área recreativa y parqueadero. Cabe recalcar que, más adelante se detallará a profundidad sus características.

### 1.1.4 Habitaciones

La hostería Peñón de Cuzay dispone de 14 confortables habitaciones, cada una está equipada con los elementos necesarios para que el huésped pueda disfrutar de su estadía. La tarifa que se cobra por la habitación es por persona, viene incluido el desayuno y el uso de todas las instalaciones de la hostería.

- **Habitación simple**

La hostería Peñón de Cuzay cuenta con dos habitaciones simples equipadas con: una cama queen, baño privado, televisión por cable, teléfono y conexión a internet.



La tarifa de la habitación es de \$15 por persona y los niños de 6 a 10 años pagan \$8 por la habitación e incluye desayuno y el uso de todas las instalaciones del establecimiento.



**Fotografía N° 3**

**Título:** Habitación simple - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Habitación doble**

La hostería Peñón de Cuzay cuenta con ocho habitaciones dobles equipadas con: una cama full y una cama queen, baño privado, televisión por cable, teléfono y conexión a internet. La tarifa de la habitación es de \$15 por persona y los niños de 6 a 10 años pagan \$8 por la habitación e incluye desayuno y el uso de todas las instalaciones del establecimiento.



**Fotografía N° 4**

**Título:** Habitación doble - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

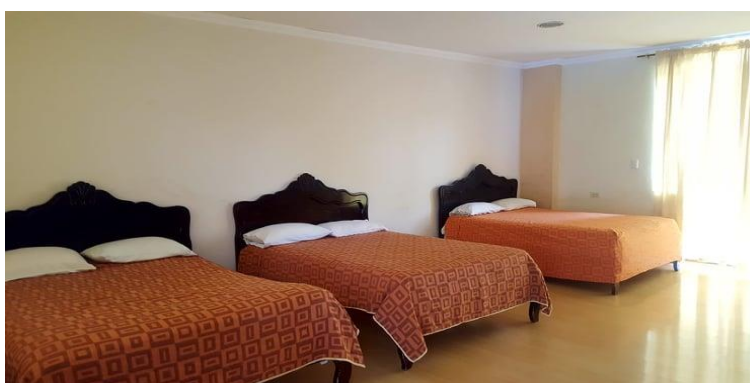
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



- **Habitación triple**

La hostería Peñón de Cuzay cuenta con cuatro habitaciones triples equipadas con: dos camas full y una cama queen, baño privado, televisión por cable, teléfono y conexión a internet. La tarifa de la habitación es de \$15 por persona y los niños de 6 a 10 años pagan \$8 por la habitación e incluye desayuno y el uso de todas las instalaciones del establecimiento.



**Fotografía N° 5**

**Título:** Habitación triple - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

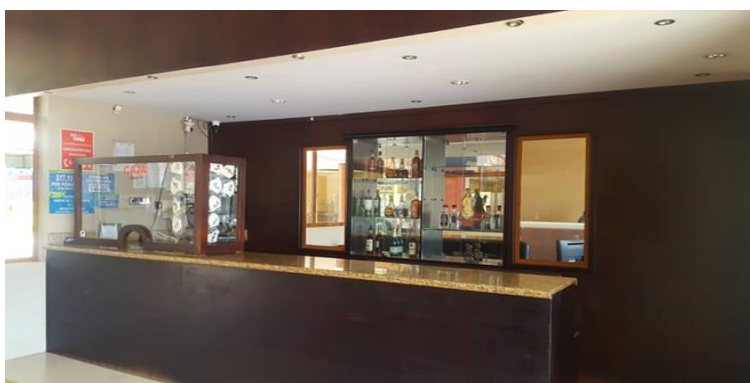
**Fecha:** 9 de abril de 2021

### 1.1.5 Servicios

La hostería Peñón de Cuzay ofrece diferentes servicios para facilitar la estadía de los huéspedes. A continuación, se detalla cada servicio que ofrece la hostería:

- **Recepción**

Servicio de recepción las 24 horas del día.



**Fotografía N° 6**

**Título:** Recepción- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021





## ● Restaurante

El restaurante tiene un aforo máximo del 50%, es decir, capacidad para 24 personas. El menú que ofrece la hostería es variado, se puede encontrar desayunos, platos fuertes, comida rápida y bebidas, y el horario de atención es desde las 08:00 am hasta las 19:00 pm. Por otra parte, el servicio de desayuno es de 08:00 am a 11:00 pm. Además en el área de la piscina se ofrece un espacio para que los huéspedes puedan disfrutar de los alimentos y bebidas.



Fotografía N° 7

Título: Restaurante - Hostería Peñón de Cuzay

Autores: Mónica Carabayo y Johana Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 9 de abril de 2021



Fotografía N° 8

Título: Menú del restaurante - Hostería Peñón de Cuzay

Autores: Mónica Carabayo y Johana Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 9 de abril de 2021

## ● Piscina

El establecimiento cuenta con dos piscinas. La piscina grande tiene un aforo máximo para 25 personas, una profundidad de 1,50 metros y sus dimensiones son 18 metros de largo x 17 metros de ancho. Por otra parte, la piscina pequeña tiene un aforo





máximo para 10 personas y sus dimensiones son 12 metros de largo x 17 metros de ancho. El precio para el uso de las mismas está incluido en la tarifa de las habitaciones, a su vez las personas que desean disfrutar únicamente de las instalaciones sin pernoctación tiene un costo de \$3,50 para los adultos y de \$2,50 para los niños de 2 a 10 años.



**Fotografía N° 9**

**Título:** Piscinas - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Sauna**

Este servicio tiene una capacidad para 10 personas, sus dimensiones son 26,40 metros de largo x 13,70 metros de ancho y el precio está incluido en la tarifa de la habitación.



**Fotografía N° 10**

**Título:** Sauna - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



- **Hidromasaje**

Debido al distanciamiento social que se debe mantener, el hidromasaje tiene una capacidad máxima para cuatro personas, su profundidad es de 1,10 metros. El precio está incluido en la tarifa de la habitación.



**Fotografía N° 11**

**Título:** Hidromasaje - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Salón de eventos**

El salón de eventos de la hostería Peñón de Cuzay tiene una capacidad para 300 personas, sus dimensiones son las siguientes: 18 metros de largo x 12 metros de ancho. Este salón se encuentra ubicado en la parte derecha del establecimiento y cuenta con todas las comodidades necesarias para realizar cualquier tipo de evento, no obstante por motivos de la pandemia no se encuentra disponible para ningún evento social.



**Fotografía N° 12**

**Título:** Salón de eventos - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



- **Área recreativa**

La hostería cuenta con un área recreativa que es utilizada como una cancha de voleibol o fútbol para que los huéspedes puedan jugar y divertirse durante su estancia. Sus dimensiones son 20 metros de largo x 9 metros de ancho y se encuentra ubicado al lado derecho de la piscina.



**Fotografía N° 13**

**Título:** Área recreativa - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Parqueadero**

La hostería tiene un parqueadero totalmente gratuito que se encuentra ubicado en la parte frontal del establecimiento y tiene una capacidad para 17 vehículos.



**Fotografía N° 14**

**Título:** Parqueadero - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



### 1.1.6 Protocolo de Bioseguridad

Los protocolos de bioseguridad son de gran importancia en los establecimientos hoteleros porque garantizan seguridad y protección a los huéspedes y empleados. Además, al implementar los protocolos se puede evitar el contagio por COVID-19 dentro de las instalaciones, para eso es primordial la desinfección de todas las áreas, el uso de alcohol o gel antibacterial, el lavado de las manos y sobre todo respetar el distanciamiento social (Andreu et al., 2020).

La hostería Peñón de Cuzay implementó el protocolo de bioseguridad que el Ministerio de Turismo dispuso de manera general para que los establecimientos de alojamiento puedan brindar sus servicios y así, prevenir algún riesgo de contagio por COVID-19.

El protocolo para el personal de la hostería Peñón de Cuzay es el siguiente:

- Uso obligatorio de doble mascarilla quirúrgica.
- Uso de alcohol o gel antibacterial en todo momento para evitar el contagio por COVID-19.
- Lavado de manos frecuente antes y después de realizar cualquier actividad.
- Distanciamiento social de dos metros.



**Fotografía N° 15**

**Título:** Lavado de manos - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021





Por otra parte, el protocolo de bioseguridad para los huéspedes es de la siguiente manera:

- Uso obligatorio de la mascarilla dentro de las instalaciones de la hostería, excepto cuando ingresan a las piscinas o cuando van a consumir algún alimento.
- Antes del ingreso al establecimiento se mide la temperatura de cada huésped.
- Se proporciona un dispensador de alcohol para la desinfección de las manos.
- Para el check-in y check-out, los huéspedes deben mantener el distanciamiento de dos metros.



**Fotografía N° 16**

**Título:** Dispensador de alcohol - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



**Fotografía N° 17**

**Título:** Distanciamiento social - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



De la misma manera, la limpieza de las diferentes áreas del establecimiento se debe llevar a cabo de manera rigurosa, ya que estas zonas son las más concurridas por los huéspedes. El protocolo de bioseguridad que la hostería implementa para la desinfección de las diferentes áreas consiste en:

- El personal para realizar la limpieza de las áreas usa siempre lo que son mascarilla, guantes y productos de limpieza específicamente para la desinfección de superficies.
- La limpieza de todas las habitaciones es profunda y se lleva a cabo diariamente.
- Para la limpieza de la piscina, la hostería lo hace diariamente y una limpieza profunda, dos veces por semana.

## **1.2 Arhaná Hostería & Resort**

En Arhaná Hostería & Resort se detallarán los servicios, habitaciones e instalaciones con sus respectivas tarifas y los aspectos que la hostería ha implementado para la bioseguridad de empleados y huéspedes.

### **1.2.1 Antecedentes históricos**

De acuerdo a la entrevista realizada a la propietaria de la hostería la Ingeniera Diana Molina, el nombre de Arhaná significa “Valle de encanto y aroma”. Esta hostería fue construida en el año 2005 por la propietaria y su esposo Sr. Guillermo Pérez y el año de funcionamiento fue en el 2012. La iniciativa de abrir un establecimiento de alojamiento turístico surgió a causa de la gran cantidad de personas que preguntaban en su restaurante “Asador el cantor”, ubicado en el Cantón Gualaceo, por lugares para hospedarse. Por esta razón, decidió emprender este negocio, dando la oportunidad a las personas de disfrutar de los lugares turísticos, tradición, riqueza cultural y el placer de degustar de la gastronomía del Cantón Gualaceo.

Arhaná Hostería & Resort está dirigida principalmente a un segmento familiar y para parejas. Sin embargo, por el COVID-19, la hostería no cuenta con la misma afluencia de turistas a comparación con años anteriores, por eso cuenta con solo siete



personas a su servicio. La mayor cantidad de ocupación se da durante los fines de semana y en los días festivos.



**Fotografía N° 18**

**Título:** Arhaná Hostería & Resort

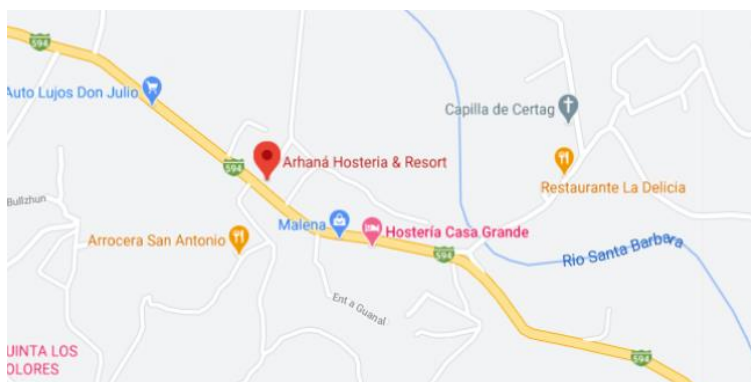
**Autores:** Mónica Carabayo y Johana Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

### 1.2.2 Ubicación

Arhaná Hostería & Resort se encuentra localizada en la Vía Descanso Gualaceo Km 13 ½ a 42 minutos de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay. Además, desde Gualaceo hacia la hostería el tiempo es de cinco minutos.



**Fotografía N° 19**

**Título:** Ubicación de Arhaná Hostería & Resort

**Autor:** Google Maps 2021

**Fuente:** <https://www.google.com/maps/place/Arhan%C3%A1+Hoster%C3%ADa+Resort/@-2.8691093,78.7772782,16z/data=!4m8!3m7!1s0x0:0xe4a6624b41322950!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-2.8685842!4d-78.775406>

**Fecha:** 1 de marzo de 2021

### 1.2.3 Instalaciones

Las instalaciones permiten a los huéspedes tener más accesibilidad a las diferentes áreas que forman parte del establecimiento. Las instalaciones de Arhaná Hostería &



Resort están conformadas por: recepción, área administrativa, restaurante, habitaciones, piscinas, hidromasaje, sala de reuniones, Chozón Mikuna, terraza, parqueadero y sauna.

#### 1.2.4 Habitaciones

Arhaná Hostería & Resort cuenta con un total de 19 habitaciones equipadas para el descanso de los huéspedes. A continuación se detalla los tipos, tarifas y características de las habitaciones con los que cuenta el establecimiento:

- **Habitación Sencilla**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con seis habitaciones sencillas que incluyen desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: una cama full de dos plazas, baño privado, teléfono, minibar, televisión por cable, conexión a internet y radio reloj. La tarifa es de \$44 por noche.



**Fotografía N° 20**

**Título:** Habitación sencilla - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- **Habitación doble standard**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con seis habitaciones que incluye desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: dos camas full de dos plazas, baño privado, televisión por cable, teléfono, conexión a internet y radio reloj. La tarifa de la habitación es de \$80 por noche.





**Fotografía N° 21**

**Título:** Habitación doble standard - Arhaná Hostería & Resort

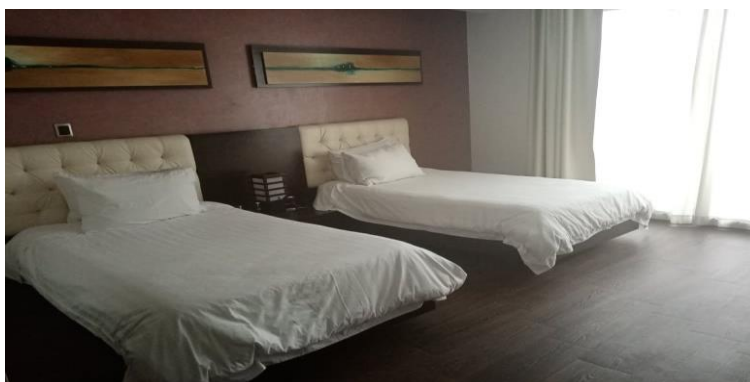
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- **Habitación twin standard**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con una habitación que incluye desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: dos camas twin de una plaza y media, baño privado, televisión por cable, teléfono, balcón, conexión a internet y radio reloj. La tarifa es de \$66 por noche.



**Fotografía N° 22**

**Título:** Habitación twin standard - Arhaná Hostería & Resort

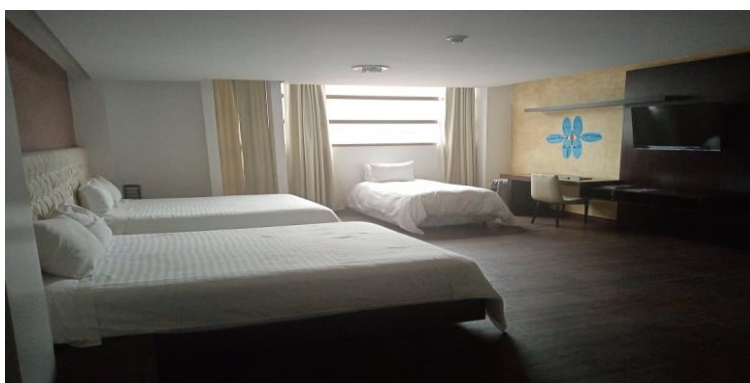
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- **Habitación triple**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con una habitación que incluye desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: una cama full de dos plazas y dos camas twin de una plaza y media, baño privado, televisión por cable, teléfono, conexión a internet y radio reloj. La tarifa es de \$100 por noche.



**Fotografía N° 23**

**Título:** Habitación triple- Arhaná Hostería & Resort

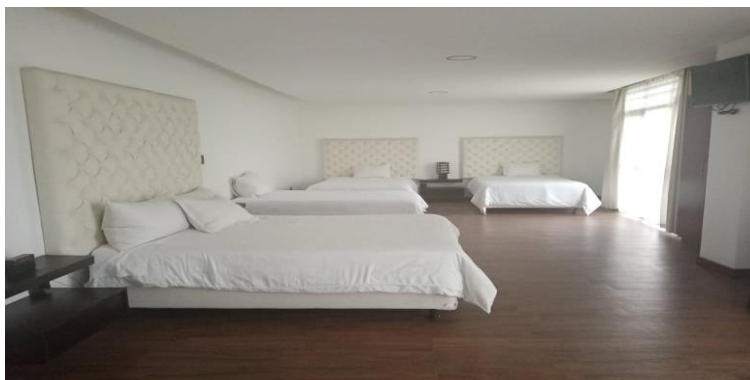
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- **Habitación cuádruple**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con una habitación que incluye desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: una cama full de dos plazas y tres camas twin de una plaza y media, baño privado, televisión por cable, teléfono, conexión a internet y radio reloj. La tarifa es de \$120 por noche.



**Fotografía N° 24**

**Título:** Habitación cuádruple - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- **Habitación premium de lujo**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con dos habitaciones que incluyen desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: una cama king de tres plazas, baño privado, televisión por cable, conexión a internet, radio reloj, teléfono, caja de seguridad y balcón. Asimismo, la tarifa de esta habitación es de \$110 por noche.



**Fotografía N° 25**

**Título:** Habitación premium de lujo - Arhaná Hostería & Resort

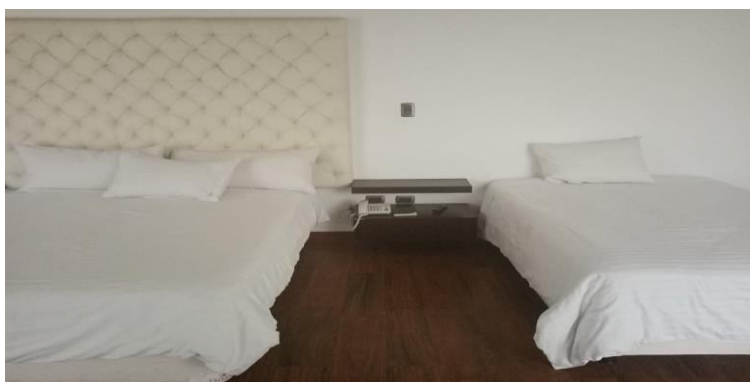
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- **Habitación premium familiar de lujo**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con dos habitaciones que incluyen desayuno buffet, acceso a la piscina e hidromasaje; las habitaciones están equipadas con: dos camas queen de dos plazas y media para el confort de sus huéspedes, baño privado, conexión a internet, radio reloj, televisión por cable, caja de seguridad y teléfono. Además, la tarifa es de \$130 por noche.



**Fotografía N° 26**

**Título:** Habitación premium familiar de lujo - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

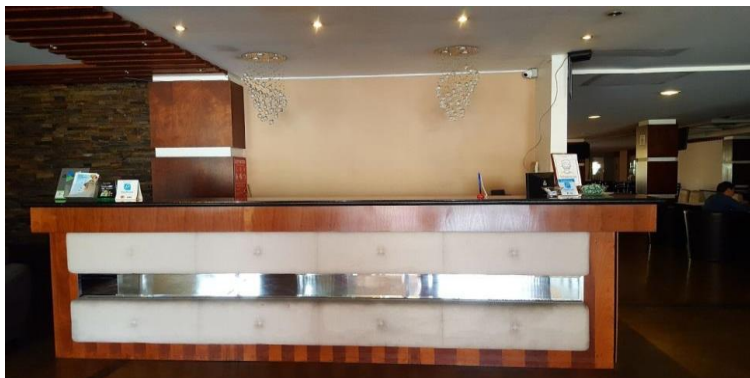
### **1.2.5 Servicios**

El objetivo de los servicios en un establecimiento de alojamiento turístico es brindar a los huéspedes confort y satisfacer sus necesidades. Arhaná Hostería & Resort ofrece los siguientes servicios:

- Conexión a internet



- Servicio a la habitación desde las 06:00 am hasta las 22:00 pm
- Recepción las 24 horas



**Fotografía N° 27**

**Título:** Recepción - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021

- Mikuna Grill & Bar

Mikuna es una palabra que proviene del quichua y significa “comida”. El nombre hace referencia a la asociación de las diferentes preparaciones que brinda el restaurante con las raíces andinas de los ancestros de Gualaceo. Mikuna Grill & Bar tiene una capacidad para 60 personas y ofrece un amplio menú para deleitar el paladar de sus huéspedes en el cual consta de: platos típicos, ceviches, sopas, piqueos y postres.



**Fotografía N° 28**

**Título:** Mikuna Grill & Bar - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 3 de mayo de 2021



**Fotografía N° 29**  
**Título:** Menú - Arhaná Hostería & Resort  
**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 9 de abril de 2021



**Fotografía N° 30**  
**Título:** Menú de desayunos - Arhaná Hostería & Resort  
**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 9 de abril de 2021



**Fotografía N° 31**  
**Título:** Menú de cócteles - Arhaná Hostería & Resort  
**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 9 de abril de 2021





- **Chozón Mikuna**

Se encuentra ubicado en la parte de atrás del establecimiento y es otra opción para que los huéspedes puedan disfrutar de sus alimentos o bebidas al aire libre e incluso aprovechar de un día soleado. La capacidad de Chozón Mikuna es de 20 personas.



**Fotografía N° 32**

**Título:** Chozón Mikuna - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Sala de reuniones**

La sala de reuniones se encuentra ubicada junto al parqueadero, tiene una capacidad para 20 personas y las medidas son 9 metros de largo x 8,41 metros de ancho. Además, proporciona a los clientes un proyector de video, pizarra, control de iluminación y sonido.



**Fotografía N° 33**

**Título:** Sala de reuniones - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



- **Parqueadero**

El establecimiento cuenta con dos estacionamientos gratuitos. El primer espacio tiene una capacidad para tres vehículos y se encuentra ubicado en la parte frontal del establecimiento, y el segundo espacio se encuentra ubicado en la planta baja y su capacidad es para 20 vehículos.



**Fotografía N° 34**

**Título:** Parqueadero - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Piscina**

Arhaná Hostería & Resort cuenta con una piscina para adultos y otra para niños. La medida de la piscina para adultos es de 13 metros de largo x 6 metros de ancho con una profundidad de 1,50 metros y el aforo máximo es de 30 personas; mientras que el aforo en la piscina para niños es de 10 personas con 0,60 m de profundidad. Además, el costo de este servicio está incluido en la tarifa de las habitaciones, sin embargo en el caso de usar solo este servicio el costo para adultos es de \$8 y para niños es de \$5.



**Fotografía N° 35**

**Título:** Piscinas - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Hidromasaje**

El servicio de hidromasaje tiene una capacidad para cuatro personas y tiene 1,92 metros de ancho x 2,53 metros de largo. El costo está incluido en la tarifa de la habitación.



**Fotografía N° 36**

**Título:** Hidromasaje - Arhaná Hostería & Resorte

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Sauna**

Las medidas son 3,30 metros de largo x 1,85 metros de ancho. Este servicio no se encuentra a disposición de los huéspedes.





**Fotografía N° 37**

**Título:** Sauna- Arhaná Hostería & Resorte

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

- **Turco**

Las medidas son 4 metros de largo x 3 metros de ancho. Este servicio no se encuentra a disposición de los huéspedes.



**Fotografía N° 38**

**Título:** Turco - Arhaná Hostería & Resorte

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021

### 1.2.6 Protocolo de Bioseguridad

En los establecimientos de alojamiento turístico se brinda un mejor servicio al adoptar un protocolo de bioseguridad, pues genera una mayor confianza a sus huéspedes. Por esta razón, la gerente general de Arhaná Hostería & Resort ha implementado normas básicas en las que se debe regir el personal del establecimiento y los huéspedes que ingresan a la hostería.



En el caso del personal, la gerente les proporcionó indicaciones generales sobre la importancia de cumplir con las medidas de bioseguridad para que la realización de las actividades sea de manera segura y eficiente dentro de sus puestos de trabajo.

Para ello, recomendó:

- Lavarse las manos constantemente.
- Usar la mascarilla en todo momento.
- Aplicación del gel antibacterial o alcohol.
- Mantener el distanciamiento social entre empleados y sobre todo con los huéspedes.

En el caso de los huéspedes por su seguridad deben acatar las normas generales que son las siguientes:

- Antes del ingreso a las instalaciones, los huéspedes deben desinfectarse los zapatos en la alfombra de pediluvio que se encuentra ubicada en la puerta de ingreso del establecimiento.
- Desinfectarse las manos en el dispensador de alcohol a pedal ubicado en el lugar anteriormente mencionado.
- Control de temperatura por parte del personal de la hostería.
- Uso obligatorio de mascarilla en las diferentes áreas del establecimiento a excepción del uso de la piscina e hidromasaje y del consumo de alimentos y bebidas.
- Respetar el 1,50 m de distanciamiento social.



**Fotografía N° 39**

**Título:** Alfombra de pediluvio - Arhaná Hostería & Resorte

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



**Fotografía N° 40**

**Título:** Dispensador de alcohol a pedal - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



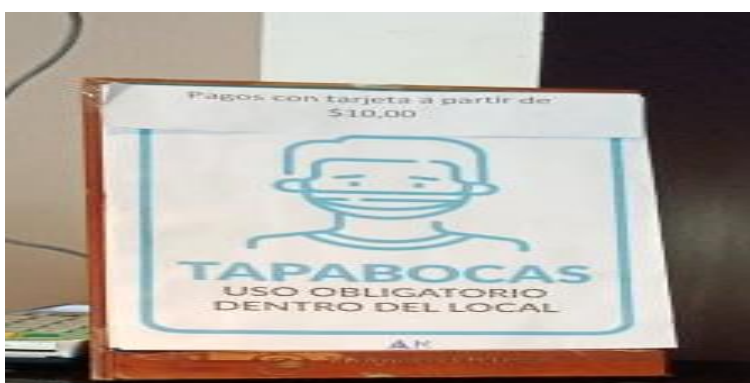
**Fotografía N° 41**

**Título:** Distanciamiento social - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



**Fotografía N° 42**

**Título:** Uso de tapabocas - Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 9 de abril de 2021



Por otra parte, el protocolo de bioseguridad que se realizan en las diferentes áreas que conforman al establecimiento se lleva a cabo de la siguiente manera:

- La desinfección diaria de las habitaciones se lleva a cabo mediante el uso de una limpiadora a vapor, pues ayuda a una mayor desinfección contra los virus.
- La desinfección diaria con cloro se efectúa en todas las áreas concurridas por los huéspedes, tales como: lobby, restaurante, piscina, etc.

El objetivo planteado para este primer capítulo es identificar las características generales de las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo, para ello se mencionan sus antecedentes históricos, ubicación, instalaciones, habitaciones, servicios y los protocolos de bioseguridad, dando como resultado el cumplimiento de este objetivo y mediante entrevistas a los propietarios de ambos establecimientos se logró recopilar la información necesaria para el desarrollo de los puntos mencionados anteriormente.

## **CAPÍTULO 2**

### **Diagnóstico de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo**

#### **Introducción**

En el presente capítulo se realizará el diagnóstico de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo. Para ello, es necesaria la observación directa y efectuar entrevistas tanto a los propietarios como a los empleados de las hosterías.

De acuerdo a la guía de buenas prácticas de la Rainforest Alliance, existen tres ámbitos que son necesarios implementar para mejorar el desarrollo de las actividades en los establecimientos de alojamiento turístico, de manera que se disminuya el impacto negativo al medio ambiente.

El primer ámbito es el empresarial y hace referencia a la parte económica del establecimiento. Este ámbito se encarga de realizar una adecuada gestión sostenible a través de políticas, cumpliendo los objetivos mediante planificaciones, mejorando la gestión de calidad y de recursos humanos por medio de manuales de procesos y procedimientos, controlando los presupuestos, proporcionando seguridad al personal y al huésped y aplicando estrategias de mercadeo.

El segundo ámbito es el socio-cultural y permite la integración de la comunidad local para mejorar sus condiciones de vida, respetar su cultura y población, conservar y proteger el patrimonio histórico-cultural y ofertar actividades culturales como producto turístico.

El tercer ámbito es el ambiental que trata de crear conciencia sobre el cuidado del medio ambiente a través de la creación de espacios verdes, ahorro de agua y energía, disminución de desechos sólidos, uso de productos biodegradables, reducción del calentamiento global, conservación de las áreas naturales e implementación de programas de educación ambiental.



## **2.1. Hostería Peñón de Cuzay**

Para realizar el diagnóstico actual de la hostería Peñón de Cuzay con respecto a la Guía para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance se ha tenido en cuenta los tres pilares fundamentales: empresarial, socio-cultural y ambiental.

### **2.1.1 Ámbito Empresarial**

El ámbito empresarial es de gran importancia, pues permitirá al establecimiento de alojamiento realizar una correcta administración al definir objetivos y alcanzarlos con éxito. Para iniciar es necesario establecer una misión, visión y valores enfocados en la sostenibilidad y llevar una planificación estratégica en los tres ámbitos para que los procesos a ejecutarse sean adecuados.

Las operaciones que ayuden a mejorar el servicio y se lleven a cabo responsablemente por medio de la gestión sostenible permitirán a los establecimientos una oportunidad de acceso a clientes atraídos por productos y servicios responsables.

#### **2.1.1.1 Gestión Sostenible**

El propósito de la gestión sostenible es que el establecimiento actúe responsablemente en el desarrollo de sus actividades para que logre mantener un equilibrio en el ámbito empresarial, sociocultural y ambiental.

##### **2.1.1.1.1 Política sostenible**

El propósito de la política sostenible es cumplir con los objetivos propuestos por el establecimiento y que a su vez, el proceso que se vaya a ejecutar sea sostenible. De manera que, al implementar los ámbitos empresariales, socioculturales y ambientales en los establecimientos se evite el impacto negativo hacia el medio ambiente. También, dentro de la política sostenible se define la misión, visión y valores del establecimiento.

La hostería Peñón de Cuzay no cuenta con una política sostenible, por ende no aplica los tres pilares de la sostenibilidad para reducir los impactos negativos hacia el medio ambiente.





### **2.1.1.1.2 Política empresarial**

Para Illera & Illera (2015), la política empresarial hace referencia a las iniciativas colectivas que deben cumplirse para gestionar los recursos de una empresa por medio de programas, procesos y costos. Asimismo, la política empresarial define criterios que estructuran a un establecimiento de alojamiento, es decir, ayuda a que la gestión del mismo se lleve a cabo mediante modelos de conducta que deben cumplirse para alcanzar los objetivos económicos, sociales y ambientales. Por otra parte, al implementar estas políticas se obtienen mejores resultados en las actividades realizadas debido a la buena organización.

La hostería Peñón de Cuzay no dispone de ninguna de las políticas empresariales que le ayudaría a mejorar y crecer como establecimiento hotelero, únicamente dan a conocer sobre políticas de check in y check out de manera verbal a los huéspedes.

### **2.1.1.1.3 Planificación**

Es una herramienta elemental para la dirección de un establecimiento, ya que las acciones que se van efectuar para lograr los objetivos propuestos deben cumplirse en un tiempo determinado. Del mismo modo, con la planificación el establecimiento puede anticipar las actividades a desarrollarse y responde a las interrogantes ¿Cómo conseguir el propósito? ¿Cuándo se van a ejecutar las actividades establecidas? y ¿Quiénes van a ser los responsables? Por otra parte, se requiere de un proceso sistemático, pues en la planificación se delimita la utilización de los recursos, de modo que sean aprovechados para la consecución de los objetivos de una empresa (Kidito et al., 2014).

La hostería Peñón de Cuzay es un establecimiento que tiene en claro sus objetivos a cumplir, pero no cuenta con una planificación.

### **2.1.1.2 Gestión de Calidad**

La calidad es un concepto que ha evolucionado al tener varias definiciones según la percepción de los autores. Sin embargo, la calidad en el turismo consiste en analizar tanto la satisfacción del turista frente al servicio recibido como la contribución al desarrollo sostenible, es decir, su calidad al cuidado medioambiental e integración de la sociedad (Álvarez, 2005).



La gestión de calidad es lograr una buena organización del establecimiento e integrar a todos los empleados para ofrecer productos y servicios de calidad. Asimismo, las acciones deben ser sostenibles y rentables para el establecimiento de forma que, al implementar estándares de calidad, los clientes estén satisfechos por el servicio o producto recibido.

Es importante que la hostería Peñón de Cuzay cuente con una adecuada gestión de calidad, ya que le permitirá administrar y tener una correcta organización de la hostería y de sus empleados. No obstante, el establecimiento carece de un organigrama y en cuanto a los estándares de los puestos de trabajo se da a conocer a los empleados de manera verbal sobre las actividades que deben desempeñar.

#### **2.1.1.2.1 Procesos y procedimientos**

Los procesos permiten realizar actividades propias del establecimiento. En cambio, los procedimientos describen las actividades que deben cumplirse en cada área del establecimiento, para ello es necesario contar con empleados responsables y participativos. Además, esta herramienta permitirá incrementar la eficiencia del personal al comprender el rol que desempeñan y cómo deben ejecutar las actividades dentro del establecimiento evitando así, la improvisación y errores.

El establecimiento no dispone de ningún manual que indique los procesos y procedimientos sobre la realización de las actividades en las distintas áreas de la hostería. El administrador mencionó que, únicamente les dan instrucciones a los nuevos empleados cuando empiezan a trabajar en el establecimiento.

#### **2.1.1.2.2 Administración y dirección**

La administración y dirección facilita al establecimiento una mejor estructura y, a su vez, maneja los recursos, las técnicas y los resultados de sus tareas. Esta herramienta permite la consecución de objetivos a través de la unión de los colaboradores con sus gerentes. Incluso forma parte de la toma de decisiones de una empresa y con buenos resultados, la empresa puede alcanzar el éxito (Frías et al., 2014).

La hostería Peñón de Cuzay cuenta con dos administradores que son los Sres.



Milton Pérez y Manolo Pérez. Ellos se encargan de la organización y toma de decisiones tanto financieras como operacionales sobre el presente y futuro del establecimiento.

### 2.1.1.2.3 Suministros y proveedores

Es el acuerdo y la coordinación que el establecimiento debe ejercer con sus proveedores para ofrecer un servicio de calidad y sostenible a los clientes. El establecimiento debe apoyar a los pequeños empresarios locales que cumplan con la preservación del medio ambiente y por medio de una buena relación entre ambas partes se podrá obtener beneficios. Además, los consumidores en los últimos años han dado mayor énfasis al cuidado medioambiental, por eso es necesario elegir a proveedores que sean verdes y sostenibles (Fröhling et al., 2016).

El establecimiento Peñón de Cuzay tiene diferentes proveedores para cada uno de los productos que son necesarios para el desarrollo de las actividades. El Sr. Manolo Pérez considera que para elegir un proveedor se fijan en el costo y la calidad del producto, pero no cuentan con ninguna política. Además, la compra de frutas, verduras y carnes se realiza en el Mercado 25 de Junio, perteneciente al Cantón Gualaceo. A continuación, se presenta a los proveedores de la hostería Peñón de Cuzay.

Proveedores	Productos
CODISPRA	Productos para lavado de lencería
Go	Productos de limpieza
Super ahorro	Productos para restaurante
AC bebidas, S, de R.L de C.V	Bebidas gaseosas
Industria DANEK S.A	Aceite cocinero

**Tabla N° 1**

**Título:** Proveedores de la Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

### 2.1.1.2.4 Monitoreo y acciones correctivas

Es importante supervisar las actividades que el establecimiento va a desarrollar, analizando los procesos y los resultados, de manera que se corrijan errores y se



lleve a cabo una retroalimentación. Esto permitirá al establecimiento mejorar el desempeño de sus actividades y evitar a tiempo las equivocaciones en los procesos, es decir, antes de que estén fuera de control para la empresa (Cano et al., 2013).

En la hostería Peñón de Cuzay, el Sr. Milton Pérez efectúa una revisión visual de todas las habitaciones y del restaurante una vez por semana para comprobar que se esté dando una correcta limpieza y un mantenimiento adecuado. Asimismo, si se encuentra alguna falencia, el administrador les da una retroalimentación de los errores que se deben corregir en cuanto a la limpieza.

### **2.1.1.3 Gestión de Recursos Humanos**

Son el conjunto de empleados con valores, capacidades, experiencia, etc., que al estar comprometidos con el medio ambiente significan el éxito para el establecimiento y con la gestión de recursos humanos se conocerán las fortalezas y debilidades de los empleados, lo cual permitirá una capacitación de los mismos para reforzar su desempeño en los puestos de trabajo. También, los recursos humanos ayudan a mejorar los procesos a través de nuevas estrategias para que las actividades sean efectivas e impulsen el crecimiento de la empresa (J. Yáñez Sarmiento et al., 2018).

El establecimiento Peñón de Cuzay tiene un personal apto y preparado para brindar un servicio eficaz y actuar en diferentes situaciones que se puedan presentar en la hostería.

#### **2.1.1.3.1 Manuales y procedimientos**

Son documentos entregados a los empleados de la empresa para delegar funciones y responsabilidades en los puestos de trabajo. La información que se encuentre en el documento dependerá de la manera en que funcione el establecimiento. Estos manuales y procedimientos permitirán al establecimiento desarrollarse de manera estandarizada, ya que se disminuyen los errores y se trabaja en conjunto para lograr un mismo objetivo, además, aumentará el desempeño laboral de los empleados. Es esencial tener en cuenta que, el manual debe ser actualizado y para cumplirlo se



debe mantener una constante capacitación a los empleados (Burgos & Quinapallo, 2016).

Los manuales y procedimientos son importantes para mejorar el rendimiento del personal, pero la hostería Peñón de Cuzay no dispone de ninguno.

#### **2.1.1.3.2 Capacitación de personal**

Este aspecto desempeña un papel importante para el establecimiento, puesto que al implementar capacitaciones al personal se evitarán inconvenientes con el servicio ofrecido a los clientes y las actividades a desarrollarse tendrán mejores resultados. La capacitación debe realizarse con previa planificación y debe ser acorde a los puestos de trabajo, de modo que permitirá al establecimiento contar con un equipo de trabajo fortalecido en destrezas y conocimientos. Además, el personal comprenderá la importancia de que el desarrollo de sus actividades sea responsable con el medio ambiente (Mamani, 2016).

Antes de la pandemia, en la hostería Peñón de Cuzay se brindaba capacitaciones regulares al personal sobre temas ambientales, seguridad en el trabajo y limpieza de las habitaciones y del restaurante. Para ello, el establecimiento contrataba a un profesional capacitado en estos temas para que el personal pueda ampliar sus conocimientos en cada área, pero no tienen un registro de las capacitaciones y de la asistencia del personal. Actualmente, no se llevan a cabo capacitaciones al personal sobre ningún tema.

#### **2.1.1.3.3 Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño permite analizar la productividad de los empleados de un establecimiento, les ayuda a identificar sus fortalezas y debilidades para llevar a cabo una capacitación y disminuir errores en sus puestos de trabajo. De igual manera, la evaluación permite tomar medidas en los empleados para incentivar su rendimiento dentro del establecimiento y, a su vez, retribuir a los de mejor desempeño (Boza et al., 2020).

El establecimiento Peñón de Cuzay no realiza evaluaciones de desempeño a sus empleados y debido a la pandemia por COVID-19 cuenta con cuatro personas



encargadas de las distintas áreas

#### **2.1.1.4 Gestión Financiera y Contable**

La gestión financiera y contable engloba el análisis del estado financiero del establecimiento para que ayude a la toma de decisiones y a la consecución de objetivos, para ello es importante disponer de personal capacitado en el área.

##### **2.1.1.4.1 Sistema financiero y contable**

Para que este sistema se desarrolle correctamente es necesario contar con personal profesional, seguido de una capacitación continua y de ser necesario, contratar asesores que permitan una mejor toma de decisiones para el manejo del establecimiento. No obstante, el estudio de las finanzas en una empresa es esencial para la toma de decisiones, puesto que permite el análisis veraz del manejo y rendimiento monetario de la empresa, permitiendo percibir y corregir errores para ejecutar una correcta gestión financiera y contable (Nava, 2009). Asimismo, por medio de la gestión financiera y contable se evaluarán los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la empresa, de manera que se puedan lograr los objetivos y metas, además, genera beneficios a largo plazo (Valle, 2020).

En la hostería Peñón de Cuzay, los encargados del sistema financiero son los señores Milton Pérez y Manolo Pérez y la persona encargada del departamento de contabilidad es Karina Ulloa, quien lleva el control de las cuentas y los diferentes trámites e impuestos que debe realizar el establecimiento de manera obligatoria.

##### **2.1.1.4.2 Presupuestos**

El presupuesto en la empresa permitirá un mejor desempeño en sus actividades, siempre y cuando se tenga una proyección coherente en el tiempo de ejecución, caso contrario se puede convertir en una traba para el crecimiento de la empresa (Parra & La Madriz, 2017). También, el presupuesto puede proveer de cifras aproximadas de los costos o gastos que se vayan a realizar, de manera que los recursos sean utilizados de manera eficiente y es preciso llevar un control del presupuesto para así, analizar el capital invertido y tomar decisiones con respecto a la previa planificación expuesta por la empresa.



La hostería Peñón de Cuzay no tiene fijado un presupuesto para las necesidades del establecimiento, debido a que realizan un presupuesto al momento de comprar un bien o servicio para cualquier área del establecimiento.

#### **2.1.1.5 Gestión de Seguridad**

Los establecimientos de alojamiento turístico tienen la obligación de garantizar que los puestos de trabajo cuenten con las medidas que aseguren la estabilidad y salubridad de los empleados para evitar lesiones e inclusive provocar muertes. Además es necesario identificar los riesgos vinculados a cada área de trabajo para tomar medidas preventivas de forma que, el desempeño sea eficaz al contar con un entorno laboral adecuado (Barrera et al., 2012).

La hostería Peñón de Cuzay cumple con las adecuadas medidas de seguridad para todos los empleados y huéspedes. El establecimiento cuenta con cámaras de seguridad en todas las áreas como son recepción, pasillos de las habitaciones, salón de eventos, piscina y restaurante. Además tiene señalética y plan de emergencia que está colocado en todas las habitaciones y áreas públicas; dispone de siete extintores y un sistema de alarma que funciona a través de un sensor de movimiento.

Por otra parte, el personal de la hostería no ha tenido accidentes graves, pero uno de los riesgos que puede provocar lesiones al personal es el mantenimiento del caldero, el cual se hace mantenimiento cada dos a tres meses. Otra causa que puede generar accidentes es la falta de implementos para la cocinera tales como: guantes, zapatos antideslizantes, delantal, etc.



**Fotografía N° 43**

**Título:** Cámaras de seguridad - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



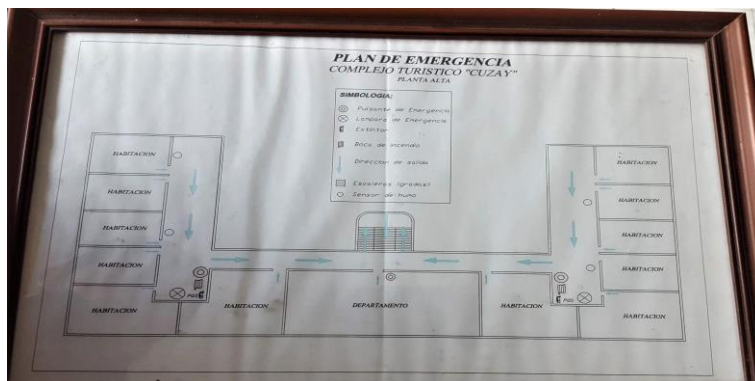
**Fotografía N° 44**

**Título:** Señalética y elementos de seguridad - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



**Fotografía N° 45**

**Título:** Plan de emergencia - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



#### **2.1.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo**

La gestión de comunicación y mercadeo es una herramienta que permite al establecimiento dar a conocer sus servicios e instalaciones que ofrece a través de diferentes medios de comunicación.

##### **2.1.1.6.1 Comunicación**

La comunicación permite a los establecimientos hoteleros dar a conocer sus productos y servicios de manera efectiva. De igual manera, ayuda a que desarrollen un mejor trabajo dentro del establecimiento con el fin de obtener mayores ventas y lograr posicionarse en el mercado. Para ello, es necesario implementar estrategias que logren atraer la atención de los clientes potenciales e influir en su decisión de compra.

##### **2.1.1.6.2 Mercadeo**

El mercadeo es un proceso administrativo y social que permite gestionar el producto, precio, clientes, proveedores y empleados. Además, es una manera de darse a conocer y posicionarse en el mercado a través de estrategias en donde puedan analizar los intereses de los clientes con el fin de satisfacer y superar sus necesidades (Vergara, 2015).

Los administradores de la hostería Peñón de Cuzay eran los encargados de promocionar al establecimiento mediante Facebook, puesto que realizaban publicidad de los servicios que brinda la hostería y a veces promociones para el uso únicamente de las piscinas que incluían órdenes de comida gratis, pero por el momento esta red social está inactiva. Por otro lado, la hostería no dispone de un plan de marketing y no tiene objetivos sobre las ventas o comercialización de los servicios que ofertan.

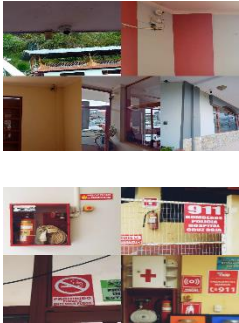
##### **2.1.1.7 Cuadro resumen del ámbito empresarial**



CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO EMPRESARIAL																	
Sub ámbito	Indicador	Situación actual	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias	Observaciones												
Gestión Sostenible	a. Política sostenible. b. Política empresarial. c. Planificación.	La hostería no tiene misión, visión, valores y tampoco posee políticas, de servicios, medioambientales, seguridad, entre otros.	0%	No tiene evidencias	La hostería no posee políticas de sostenibilidad, empresariales ni planificación.												
Gestión de Calidad	a. Procesos y procedimientos. b. Administración y dirección. c. Suministros y proveedores. d. Monitoreo y acciones correctivas.	El establecimiento da solamente instrucciones a los nuevos empleados cuando inician las actividades. Eligen a proveedores locales para abastecerse de frutas y verduras.	25%	<table><tr><th>Proveedores</th><th>Productos</th></tr><tr><td>CODISPA</td><td>Productos para lavado de lencería</td></tr><tr><td>Go</td><td>Productos de limpieza</td></tr><tr><td>Super ahorro</td><td>Productos para restaurante</td></tr><tr><td>AC bebidas, S. de R.L de C.V</td><td>Bebidas gaseosas</td></tr><tr><td>Industria DANEC S.A</td><td>Acetate cocinero</td></tr></table>	Proveedores	Productos	CODISPA	Productos para lavado de lencería	Go	Productos de limpieza	Super ahorro	Productos para restaurante	AC bebidas, S. de R.L de C.V	Bebidas gaseosas	Industria DANEC S.A	Acetate cocinero	El establecimiento no dispone de un manual de procesos y procedimientos. No cuenta con un plan de trabajo. No tiene una política para sus proveedores.
Proveedores	Productos																
CODISPA	Productos para lavado de lencería																
Go	Productos de limpieza																
Super ahorro	Productos para restaurante																
AC bebidas, S. de R.L de C.V	Bebidas gaseosas																
Industria DANEC S.A	Acetate cocinero																
Gestión de Recursos Humanos	a. Manuales y procedimientos. b. Capacitación al personal. c. Evaluación de desempeño.	Antes de la pandemia, capacitaba al personal sobre temas ambientales, seguridad y limpieza.	16,67%	No tiene evidencias	La hostería no cuenta con un manual de puestos y procedimientos. No realiza evaluaciones de desempeño al personal.												





<b>Gestión Financiera y Contable</b>	<p>a. Sistema financiero y contable.</p> <p>b. Presupuestos.</p>	<p>Milton Pérez y Manolo Pérez se encargan del sistema financiero.</p> <p>La hostería tiene una contadora encargada del departamento de contabilidad.</p>	50%	No tiene evidencias	La hostería no tiene personal capacitado para el sistema financiero.
<b>Gestión de Seguridad</b>	<p>a. Manual para la seguridad en el trabajo.</p> <p>b. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones.</p> <p>c. Seguridad a los huéspedes.</p> <p>d. Fortalece la seguridad con la comunidad.</p>	<p>La hostería cuenta con equipos de seguridad como son cámaras y alarmas.</p> <p>Cuenta con extintores y señalética para prevenir accidentes.</p> <p>Realiza mantenimiento a los equipos y a las distintas áreas de la hostería.</p>	50%		<p>El establecimiento no tiene un manual para la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>No realiza simulacros para situaciones de riesgo.</p>
<b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b>	<p>a. Comunicación</p> <p>b. Mercadeo</p>	<p>El establecimiento promocionaba sus servicios en Facebook.</p>	0%	No tiene evidencias	<p>La hostería mantiene inactiva la cuenta de Facebook.</p> <p>No promocionan sus servicios en otros motores de búsqueda.</p> <p>No cuenta con un plan de marketing.</p>
VALOR			23,61%		

**Tabla N° 2**

**Título:** Porcentaje de cumplimiento del ámbito empresarial de la hostería Peñón de Cuzay.

**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 14 de junio de 202

El establecimiento Peñón de Cuzay obtuvo un porcentaje del 23,61% sobre el 100% en el ámbito empresarial, para ello se realizó una regla de tres donde cada sub ámbito equivale a 100 puntos y la suma total se divide para los 600 puntos que corresponden a los seis sub ámbitos.

600 puntos	100%
141,67 puntos	?= 23,61%

**Tabla N° 3**

**Título:** Regla de tres del ámbito empresarial

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio de 2021

El porcentaje obtenido se debe a que no cuenta con ninguna política, no dispone de un manual de procesos y procedimientos, no tiene un plan de trabajo, no realiza evaluaciones de desempeño al personal, no tiene un plan de marketing, entre otros.

### 2.1.2 Ámbito Socio-Cultural

El ámbito Socio-Cultural es de gran importancia para los establecimientos de alojamiento turístico, ya que permite trabajar conjuntamente con las comunidades locales y así, integrar su cultura para favorecer la protección del patrimonio histórico y cultural a través de actividades que favorezcan la gestión sostenible.

#### 2.1.2.1 Contribución al desarrollo local en la comunidad

Una parte importante para el desarrollo local de las comunidades son los establecimientos turísticos, ya que pueden trabajar conjuntamente con las personas locales y así, contribuir con sus ingresos económicos, su calidad de vida y sobre todo preservar su cultura (Gambarota & Lorda, 2017). Los establecimientos hoteleros al trabajar con las comunidades pueden lograr generar empleo y mejorar los beneficios económicos, sociales y ambientales.

La hostería de Cuzay no trabaja conjuntamente con la comunidad, pero cuando realizan programas, la hostería les ayuda mediante publicidad dentro del establecimiento. Asimismo, promueven el empleo en su zona debido a que siempre contratan a personas que son del cantón Gualaceo; y todos los proveedores no son de la zona, debido a que existen productos que los adquieren de Azogues y Cuenca.

Nombre y apellido	Función	Lugar de origen
Manolo Pérez	Administrador	Gualaceo
Milton Pérez	Administrador	Gualaceo
Joel Pincay	Mantenimiento	Gualaceo
Pamela Choez	Cocinera	Gualaceo
Verónica Tigre	Camarrera	Gualaceo
Ximena Rodas	Secretaria	Gualaceo
Karina Ulloa	Contadora	Gualaceo

**Tabla N° 4**

**Título:** Lista del personal de la hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

### 2.1.2.2 Respeto a la cultura y población local

Los establecimientos turísticos deben fomentar al personal y a los huéspedes el respeto a las raíces culturales y riquezas naturales de las comunidades locales. De manera que, promuevan las culturas, costumbres y tradiciones de las comunidades sin prejuicios ni discriminación con el fin de contribuir al desarrollo económico, ambiental y sociocultural (Martínez, 2017).

En el establecimiento Peñón de Cuzay se promueve el respeto a la cultura de su comunidad de manera verbal a sus empleados. De igual manera, brindan información de manera verbal a los huéspedes sobre lugares turísticos del cantón que pueden visitar, pero no cuentan con trípticos informativos.

### 2.1.2.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural

Los establecimientos hoteleros deben conservar y proteger de manera responsable el patrimonio cultural y los recursos naturales de las comunidades. Además, deben dar a conocer sobre la cultura y costumbres de la comunidad, ya que ambas partes pueden alcanzar un crecimiento económico. Del mismo modo, es importante reducir el impacto negativo que causan las actividades turísticas al medio ambiente, esto se puede hacer a través de la concientización a las personas sobre la importancia del cuidado del entorno natural (Sandoval, 2017).

Dar a conocer la cultura y costumbres de la comunidad son un factor importante para



obtener un crecimiento económico, sin embargo, la hostería Peñón de Cuzay no oferta ningún tipo de producto artesanal, ni brinda información de manera impresa sobre la historia, festividades o actividades que se puedan realizar en el Cantón Gualaceo. No obstante, el establecimiento cuenta con personal apto para proporcionar dicha información verbalmente. Además, ofrece comida tradicional como el cuy y el cerdo únicamente cuando son las fiestas del cantón, ya que no es un plato que se oferta en el menú. Por otro lado, la hostería no cuenta con un registro de comentarios sobre las experiencias culturales de los huéspedes.

#### **2.1.2.4 Ofertas de actividades culturales como producto turístico**

Los establecimientos y la comunidad al trabajar conjuntamente pueden ofertar actividades culturales para que el turista pueda disfrutar y conocer más de las diferentes tradiciones y los productos artesanales que ofertan. De esta manera, los establecimientos y las comunidades podrán incentivar al turista al aprendizaje y conocimiento sobre la comunidad.

Dentro del establecimiento todo el personal está capacitado para brindar información a los huéspedes sobre lugares que pueden visitar o actividades que pueden realizar, especialmente el 25 de Junio que son las fiestas de cantonización y existe una mayor actividad turística, esto lo hacen de manera verbal debido a que no utilizan ningún tipo de recurso para publicitar al cantón Gualaceo.

#### **2.1.2.5 Cuadro resumen del ámbito socio-cultural**



**CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL**

CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL																													
Sub. ámbito	Indicador	Situación actual	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias	Observaciones																								
Contribucion al desarrollo de la comunidad local	a. Beneficios económicos b. Beneficios sociales c. Beneficios ambientales	La hostería brinda ayuda a la comunidad. Promueven empleo en su zona.	50%	<table><tr><th>Nombre y apellido</th><th>Funcion</th><th>Lugar de origen</th></tr><tr><td>Marino Pérez</td><td>Administrador</td><td>Guilacanes</td></tr><tr><td>Maria Pérez</td><td>Administrador</td><td>Guilacanes</td></tr><tr><td>Jose Pineda</td><td>Mantenimiento</td><td>Guilacanes</td></tr><tr><td>Pamela Choce</td><td>Cocinero</td><td>Guilacanes</td></tr><tr><td>Veronica Tyme</td><td>Camarero</td><td>Guilacanes</td></tr><tr><td>Ximena Rodas</td><td>Secretaria</td><td>Guilacanes</td></tr><tr><td>Marina Ulloa</td><td>Contadora</td><td>Guilacanes</td></tr></table>	Nombre y apellido	Funcion	Lugar de origen	Marino Pérez	Administrador	Guilacanes	Maria Pérez	Administrador	Guilacanes	Jose Pineda	Mantenimiento	Guilacanes	Pamela Choce	Cocinero	Guilacanes	Veronica Tyme	Camarero	Guilacanes	Ximena Rodas	Secretaria	Guilacanes	Marina Ulloa	Contadora	Guilacanes	Todos los proveedores no son de la zona.
				Nombre y apellido	Funcion	Lugar de origen																							
Marino Pérez	Administrador	Guilacanes																											
Maria Pérez	Administrador	Guilacanes																											
Jose Pineda	Mantenimiento	Guilacanes																											
Pamela Choce	Cocinero	Guilacanes																											
Veronica Tyme	Camarero	Guilacanes																											
Ximena Rodas	Secretaria	Guilacanes																											
Marina Ulloa	Contadora	Guilacanes																											
Respeto a la cultura y población local	a. Realiza actividad comunitaria b. Promueve la cultura local c. Fomenta el respeto a la cultura de la comunidad entre empleados y huéspedes. d. Promueve el patrimonio de la comunidad con objetos decorativos.	El establecimiento promueve el respeto a la cultura de la comunidad de manera verbal a sus empleados y huéspedes.	25%	No tiene evidencias	La hostería no realiza actividades comunitarias. No ayuda a promover los atractivos turísticos del cantón.																								
		Brinda información de lugares turísticos del cantón a sus huéspedes de manera verbal.																											
Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural	a. Brinda información sobre la historia y cultura local b. Ofrece comida tradicional c. Registro de comentarios sobre la experiencia cultural del huésped. d. Interacción con el huésped en actividades culturales.	La hostería brinda información sobre la historia y cultura local a sus huéspedes de manera verbal.	37,50%	No tiene evidencias	El establecimiento no cuenta con un registro de comentarios sobre la experiencia cultural de los huéspedes. No realiza actividades culturales. No realiza ningún aporte al rescate y protección del patrimonio.																								
		Ofrece comida tradicional como el cuy y el cerdo cuando son festividades del cantón.																											



<b>Ofertas de actividades culturales como producto turístico</b>	<b>a.</b> Brindan información sobre lugares de la comunidad con valor cultural. <b>b.</b> Oferta productos artesanales propios del cantón. <b>c.</b> Personal capacitado para formación sobre la historia y eventos culturales.	La hostería tiene personal capacitado para brindar información a los huéspedes sobre lugares y eventos culturales de la comunidad.	33,33%	No tiene evidencias	No ofrece productos artesanales propios de la comunidad.
VALOR			36,46%		

**Tabla N° 5**

**Título:** Porcentaje de cumplimiento del ámbito socio-cultural de la hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 14 de junio de 2021

La hostería Peñón de Cuzay en el ámbito socio-cultural obtuvo un porcentaje de 36,46% sobre el 100%, para ello se realizó una regla de tres donde cada sub ámbito equivale a 100 puntos y la suma total se divide para los 400 puntos que corresponden a los cuatro sub ámbitos.

400 puntos	100%
145,83 puntos	?= 36,46%

**Tabla N° 6**

**Título:** Regla de tres del ámbito empresarial

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio de 2021

Este porcentaje se debe a que no contribuye a la comunidad, no realiza actividades comunitarias, no promueve los atractivos turísticos del cantón, no cuenta con un registro de comentarios, no realiza actividades culturales dentro del establecimiento y no aporta al rescate y protección del patrimonio de la comunidad.

### 2.1.3 Ámbito Ambiental

El ámbito ambiental permite crear conciencia y promover una estrecha relación entre el turismo, los recursos naturales y el medio ambiente. Al implementar las buenas prácticas en el turismo se disminuye la producción de residuos, el consumo de energía y agua. De igual manera, este ámbito es una herramienta que ayuda a las empresas turísticas a tomar conciencia sobre minimizar los impactos negativos ambientales, económicos y sociales a través del buen manejo de las actividades turísticas (Ramo & Fernandez, 2013).

#### 2.1.3.1 Calentamiento global

El calentamiento global afecta a los ecosistemas y a la sostenibilidad. Las actividades humanas generan un incremento en la temperatura de la tierra provocando así, el aumento de la emisión de gases de efecto invernadero. Asimismo, los efectos ambientales que se han dado por el calentamiento global han afectado el desarrollo turístico y económico (Padilla, 2020). Por lo tanto, las actividades de los establecimientos hoteleros influyen de manera negativa en el cambio climático debido al mal manejo del agua, la energía, desechos, etc., por lo



que se recomienda a los establecimientos contribuir a la protección del medio ambiente aplicando las buenas prácticas ambientales.

En la hostería Peñón de Cuzay se respeta las áreas de no fumar a través de la colocación de carteles, se contribuye a la concientización del ahorro del agua y la energía a través de carteles informativos en las habitaciones. Otras acciones importantes que realiza el establecimiento es que utilizan productos biodegradables para la limpieza de la lencería e instalaciones y reutilizan el papel higiénico que queda en medio uso de las habitaciones para los baños del personal. Sin embargo, no calculan la huella de carbono.



**Fotografía N° 46**

**Título:** Cartel de no fumar

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.1.3.2 Recurso agua

El agua es un recurso natural que necesita la humanidad para sobrevivir y es fundamental para el desarrollo de diferentes actividades. Actualmente, este recurso es considerado como no renovable debido a la falta de concientización por parte de las personas y empresas que siguen contaminando sin importarles el futuro de las siguientes generaciones (Silva, 2020).

El objetivo es que los establecimientos implementen las buenas prácticas para adquirir nuevos hábitos sobre el buen manejo del consumo del agua y así, lograr obtener más beneficios que ayuden al medio ambiente.

La hostería Peñón de Cuzay realiza controles sobre el consumo del agua en las habitaciones, restaurante y piscinas, pero no llevan ningún registro, ya que lo hacen





de acuerdo al pago que se realiza cada mes. Además, el establecimiento cuenta con carteles sobre el ahorro del agua en los baños de las habitaciones e incluso aprovechan el agua de lluvia para el riego de las plantas y tienen presente la importancia de ahorrar este recurso.



**Fotografía N° 47**

**Título:** Ahorro del agua-Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

A continuación, se detalla el consumo del agua desde el mes de enero hasta diciembre del año 2019.

Año	Mes	Monto
2019	Enero	\$ 26,50
2019	Febrero	\$ 26,50
2019	Marzo	\$ 24,90
2019	Abril	\$ 24,90
2019	Mayo	\$ 27,60
2019	Junio	\$ 27,60
2019	Julio	\$ 27,60
2019	Agosto	\$ 73,50
2019	Septiembre	\$ 73,50
2019	Octubre	\$ 94,50
2019	Noviembre	\$ 94,50
2019	Diciembre	\$ 267,00
<b>Valor total del año 2019</b>		<b>\$789,08</b>

**Tabla N° 7**

**Título:** Consumo de agua del año 2019 de la hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Junta Administradora de Agua Potable- Bullcay El Carmen

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

Según las planillas de consumo de agua, la hostería Peñón de Cuzay gasta durante el año 2019 un valor de \$789,08 y se puede observar que en el mes de diciembre se canceló un valor más elevado a comparación de los meses anteriores.

De acuerdo al administrador de la hostería durante el mes de diciembre se dio una ocupación aproximada del 50%, lo cual conlleva a un aumento en el consumo del agua.



**Fotografía N° 48**

**Título:** Factura del consumo de agua-Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.1.3.3 Recurso energía

La energía es un recurso importante que debe ser manejado con responsabilidad, debido a que produce una gran cantidad de emisión de gases que contaminan el medio ambiente. Por eso, los establecimientos hoteleros al implementar energías alternativas ayudarán a disminuir la contaminación ambiental e incluso podrán reducir los costos de operación.

La hostería Peñón de Cuzay ahorra energía en las áreas de restaurante, pasillos de las habitaciones, recepción y oficinas porque se aprovecha la luz natural. De igual manera, para reducir el consumo de este recurso han implementado el uso de focos ahorradores y para concientizar a los huéspedes cuentan con letreros sobre el ahorro de energía en todas las habitaciones.



**Fotografía N° 49**

**Título:** Ahorro de energía- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



Por otra parte, el establecimiento realiza un mantenimiento preventivo al sistema eléctrico cada mes, pero no llevan un registro y el administrador considera que los congeladores del área de la cocina y las bombas son los que consumen más energía en todo el establecimiento.

A continuación, se detalla el consumo de energía desde el mes de enero hasta diciembre del año 2019.

Año	Mes	Monto
2019	Enero	\$ 719,24
2019	Febrero	\$ 747,29
2019	Marzo	\$ 757,45
2019	Abril	\$ 758,05
2019	Mayo	\$ 661,60
2019	Junio	\$802,29
2019	Julio	\$ 749,25
2019	Agosto	\$ 867,79
2019	Septiembre	\$ 898,63
2019	Octubre	\$ 773,13
2019	Noviembre	\$ 683,41
2019	Diciembre	\$ 675,23
<b>Valor total del año 2019</b>		<b>\$ 9.093,36</b>

**Tabla N° 8**

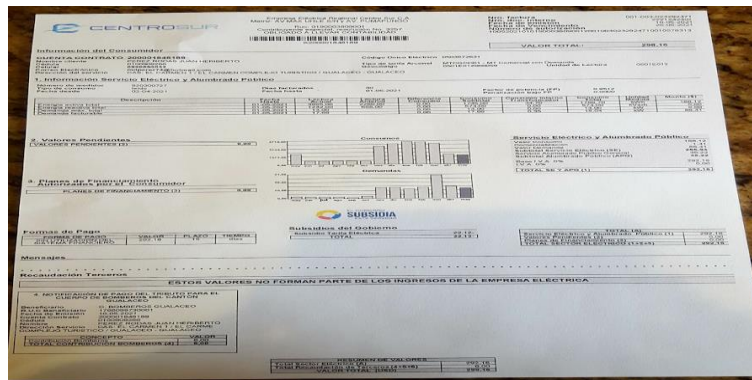
**Título:** Consumo de energía del año 2019 de la hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Centro Sur

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

Según las planillas del consumo de energía, la hostería Peñón de Cuzay gasta un valor de \$9.093,36 durante el año 2019, teniendo en cuenta que en los meses de agosto y septiembre existe un mayor consumo. El administrador de la hostería considera que estos valores son el resultado de una ocupación aproximada del 60%, lo cual conlleva a un aumento en el consumo de este recurso.



**Fotografía N° 50**

**Título:** Factura del consumo de energía- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.1.3.4 Biodiversidad

La biodiversidad es un factor clave del medio ambiente que se ha visto afectado por la explotación de recursos, la contaminación del aire y el ruido. Al implementar las buenas prácticas ambientales, los establecimientos podrán ayudar a educar a los empleados sobre cómo minimizar el impacto negativo que se produce al hábitat natural y así, lograr convertirse en un destino sostenible.

El establecimiento Peñón de Cuzay no ha implementado ningún tipo de políticas para el cuidado del medio ambiente, pero protegen la biodiversidad dentro de la hostería, ya que consideran importante el cuidado del ambiente y, también son espacios atractivos para los huéspedes.



**Fotografía N° 51**

**Título:** Áreas verdes - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.1.3.5 Biodiversidad en jardines

Los jardines son áreas verdes que contienen una variedad de plantas nativas, en especial plantas ornamentales o alimenticias que son atractivas para el establecimiento y forman parte de la biodiversidad del lugar.

A continuación, se detalla una lista de las plantas que tiene la hostería Peñón de Cuzay.

Nombre común	Nombre científico	Uso
Escancel	Aerva sanguinolenta	Medicinal
Palmera	Arecaceae	Ornamental
Pino	Pinus	Maderable
Helechos	Polypodiophyta	Ornamental
Rosa de alabastro	Echeveria	Ornamental
Mirasol	Cosmos bipinnatus	Ornamental
Eugenia	Eugenia myrtifolia	Frutal

**Tabla N° 9**

**Título:** Lista de plantas de la hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Centro Sur

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021



**Fotografía N° 52**

**Título:** Jardines- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021





**Fotografía N° 53**

**Título:** Plantas ornamentales- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



**Fotografía N° 54**

**Título:** Letrero de cuidado de la naturaleza- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.1.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación

Las áreas naturales protegidas y de conservación son lugares donde podemos encontrar una diversidad de especies, recursos e incluso valores culturales. La implementación de las buenas prácticas ayuda a promover la protección de las áreas naturales con el fin de reducir el impacto negativo ambiental y conservar la biodiversidad. (Consejo Nacional de Áreas Protegidas, 2017).

La hostería Peñón de Cuzay se encuentra cerca de algunas áreas protegidas como son el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo, los cuales son lugares atractivos del Cantón Gualaceo y el establecimiento promueve la visita a estos bosques.



### 2.1.3.7 Reservas naturales privadas

Las reservas naturales privadas son áreas o terrenos protegidos de titularidad privada en donde se conserva la biodiversidad. Estas áreas cuentan con la ayuda del estado para la conservación del hábitat, ya que proporcionan grandes aportes para el desarrollo sustentable y además se puede generar actividades que beneficien tanto a los propietarios como al crecimiento de la vida silvestre (Red Argentina de Reservas Naturales Privadas, 2018).

La hostería Peñón de Cuzay no pertenece a ninguna reserva natural privada.

### 2.1.3.8 Contaminación

La contaminación es uno de los problemas que más impactos negativos ha causado al medio ambiente, sobre todo a la población y a los ecosistemas. Además, debido al mal manejo que los seres humanos le han dado a los diferentes recursos, ha provocado la contaminación del aire, el agua y el suelo (Herrera et al., 2017).

La hostería Peñón de Cuzay trata de cuidar el medio ambiente a través de la disminución del uso de productos químicos que afectan a la capa de ozono, para ello utilizan productos biodegradables para la limpieza de las distintas áreas del establecimiento, también optan por el uso de limpiadores naturales como el bicarbonato de sodio, sal y vinagre en el área del restaurante.



**Fotografía N° 55**

**Título:** Productos de limpieza - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



**Fotografía N° 56**

**Título:** Producto de limpieza para piscinas- Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

Por otro lado, el establecimiento concientiza a los huéspedes sobre el correcto uso de los basureros, ya que es importante clasificar los desechos para disminuir la contaminación.

#### **2.1.3.9 Desechos sólidos**

Son sustancias o materiales sólidos que provienen del consumo de alguna actividad que ha realizado la población en general. Estos desechos se han convertido en un problema ambiental, puesto que son residuos que contaminan el agua, el aire y la tierra, por eso es importante cambiar los hábitos de consumo y generar menos desechos (Salinas, 2019).

El establecimiento Peñón de Cuzay ayuda al medio ambiente a través de la reutilización del papel impreso; utilizan las toallas que están de baja para la limpieza de los baños; realiza un correcto manejo de los desechos; utilizan las respectivas fundas; y cuenta con contenedores de basura en las áreas comunes. La hostería saca la basura los días jueves, respetando el horario establecido por la Empresa Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Gualaceo EMAPAS-G EP. Asimismo, se realizó visitas al establecimiento los días 3 y 10 de junio para la obtención del peso de la basura, lo cual se obtuvo un aproximado de 14,43 kilogramos de desechos orgánicos y 5,57 kilogramos de desechos inorgánicos en la primera semana y en la segunda semana un peso de 12,83 kilogramos de desechos orgánicos y 7,17 kilogramos de desechos inorgánicos.



**Fotografía N° 57**

**Título:** Contenedores de basura - Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### **2.1.3.10 Educación ambiental**



La educación ambiental es una herramienta fundamental para que exista un nuevo cambio de actitud en la sociedad y así, puedan desarrollar nuevos hábitos que ayuden a crear conciencia con el fin de disminuir los problemas ambientales y lograr un desarrollo sostenible (Ibáñez & Amador, 2017).

La hostería Peñón de Cuzay concientiza al personal sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, esto lo hace de manera verbal y no cuentan con programa ambiental.

### **2.1.3.11 Cuadro resumen del ámbito ambiental**





### CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO AMBIENTAL

Sub. ámbito	Indicador	Situación actual	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
<b>Calentamiento global</b>	<p><b>a.</b> Capacitaciones al personal sobre el calentamiento.</p> <p><b>b.</b> Informa al huésped sobre el calentamiento global.</p> <p><b>c.</b> Respeta las áreas de no fumar.</p> <p><b>d.</b> Calcula la huella de carbono</p>	<p>La hostería concientiza sobre el ahorro del agua y la energía a través de carteles.</p> <p>Se respeta las áreas de no fumar a través de carteles.</p> <p>Reutiliza el papel higiénico que queda a medio uso en los baños del personal.</p>	25%		<p>No realiza capacitaciones al personal y no lleva un registro.</p> <p>No realiza el cálculo de la huella de carbono.</p>
<b>Recurso agua</b>	<p><b>a.</b> Controles periódicos del consumo del agua.</p> <p><b>b. Realiza</b> mantenimiento preventivo a las tuberías e instalaciones de agua potable.</p> <p><b>c.</b> Posee tanque para reserva de agua.</p> <p><b>d.</b> Aprovecha las aguas grises.</p> <p><b>e.</b> Carteles que concienticen el ahorro del agua.</p> <p><b>f.</b> Se realizan reportes de las fugas de agua.</p>	<p>El establecimiento realiza controles sobre el consumo del agua.</p> <p>Cuenta con carteles sobre el ahorro de este recurso.</p> <p>Concientiza al personal sobre el ahorro del agua.</p>	55%		<p>La hostería no realiza mantenimientos a las tuberías del agua.</p> <p>No aprovecha las aguas grises.</p> <p>No implementa equipos para reducir el consumo del agua.</p>



<b>Recurso energía</b>	<p><b>a.</b> Controles periódicos del consumo de la energía.</p> <p><b>b.</b> Mantenimiento preventivo en las instalaciones eléctricas.</p> <p><b>c.</b> Carteles que concienticen el ahorro de la energía.</p> <p><b>d.</b> Capacita al personal sobre el ahorro de energía.</p> <p><b>e.</b> Implementa métodos para el ahorro de la energía.</p>	<p>El establecimiento hace controles sobre el consumo de la energía.</p> <p>Usa focos ahorradores.</p> <p>Realiza mantenimiento preventivo al sistema eléctrico.</p> <p>Cuenta con letreros sobre el ahorro del consumo de la energía</p> <p>Concientiza al personal y empleados sobre el ahorro de la energía.</p> <p>Utiliza la luz natural para el ahorro de energía.</p>	50%		<p>La hostería no capacita al personal sobre el ahorro de la energía.</p> <p>No tiene un registro de los controles periódicos del consumo de la energía.</p>
<b>Biodiversidad</b>	<p><b>a.</b> Políticas para el cuidado del medio ambiente.</p> <p><b>b.</b> Protege la biodiversidad de su entorno.</p> <p><b>c.</b> Brinda información sobre la importancia de cuidar la biodiversidad de la comunidad.</p> <p><b>d.</b> Apoya a organizaciones que protegen la naturaleza.</p>	<p>La hostería Peñón de Cuzay protege la biodiversidad de su entorno.</p>	18,75%		<p>La hostería no tiene políticas para el cuidado del medio ambiente.</p> <p>No brinda información sobre el cuidado de la biodiversidad.</p> <p>No apoya a ninguna organización que protege la naturaleza.</p>
<b>Biodiversidad en jardines</b>	<p><b>a.</b> Áreas verdes y plantas de la zona.</p> <p><b>b.</b> Plantas agrupadas acorde a su exigencia.</p> <p><b>c.</b> Uso de abono orgánico.</p> <p><b>d.</b> Mantenimiento a las áreas verdes.</p> <p><b>e.</b> Letreros informativos sobre las plantas.</p> <p><b>f.</b> Motiva al huésped y al</p>	<p>El establecimiento cuenta con áreas verdes y pequeños jardines.</p> <p>Realiza mantenimiento a las verdes y jardines del establecimiento.</p> <p>Concientiza a las personas sobre el cuidado de la naturaleza a través de letreros.</p>	75%		<p>El establecimiento no cuenta con letreros informativos de las plantas.</p>



	personal sobre el cuidado de las áreas verdes.				
<b>Áreas naturales protegidas y de conservación</b>	<p><b>a.</b> Concientiza al huésped y al personal sobre el cuidado de las áreas naturales.</p> <p><b>b.</b> Ayuda a las áreas protegidas de su cantón.</p> <p><b>c.</b> Fomenta a los huéspedes a participar en actividades para celebrar fechas ambientales.</p> <p><b>d.</b> Promueve actividades turísticas en áreas de conservación.</p>	<p>La hostería Peñón de Cuzay se encuentra cerca de algunas áreas protegidas como son el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo.</p> <p>El establecimiento promueve la visita a estos bosques.</p>	25%	No tiene evidencias	<p>No ayuda a las áreas protegidas de su cantón.</p> <p>No fomentan a los huéspedes a participar en actividades medioambientales.</p> <p>No promueven actividades turísticas en áreas de conservación.</p>
<b>Contaminación</b>	<p><b>a.</b> Capacitan al personal sobre el correcto manejo de los productos y sustancias químicas.</p> <p><b>b.</b> Utiliza limpiadores naturales.</p> <p><b>c.</b> Uso de productos biodegradables.</p> <p><b>d.</b> No se usan aerosoles.</p> <p><b>e.</b> No se quema basura.</p>	<p>La hostería utiliza productos biodegradables para la limpieza de las distintas áreas.</p> <p>Aplica limpiadores naturales como bicarbonato de sodio, sal y vinagre para la limpieza.</p> <p>Concientiza a los huéspedes sobre el correcto uso de los basureros.</p>	55%		El establecimiento no capacita al personal sobre el correcto uso de los productos químicos.
<b>Desechos sólidos</b>	<p><b>a.</b> Ejecuta las 3Rs para reducir los residuos sólidos.</p> <p><b>b.</b> Usa desechos orgánicos de la cocina como abono.</p> <p><b>c.</b> Cumple con los días y horarios para sacar la basura.</p>	<p>El establecimiento reutiliza el papel impreso y utiliza las toallas que están de baja para la limpieza de los baños.</p> <p>Realiza un correcto manejo de los desechos.</p>	58,33%		No implementa medidas preventivas para evitar los problemas al medio ambiente.



<b>Educación ambiental</b>	<b>a.</b> Capacita al personal sobre la importancia de cuidar el medio ambiente. <b>b.</b> Informa al huésped y al personal sobre el cuidado del ambiente. <b>c.</b> Realiza campañas ambientales. <b>d.</b> Cuenta con un programa sobre la educación ambiental.	La hostería concientiza al personal sobre la importancia del cuidado del medio ambiente de manera verbal.	12,50%	No tiene evidencias	La hostería no realiza capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente. No realiza campañas ambientales. No cuenta con un programa sobre educación ambiental.
VALOR			41,62%		

**Tabla N° 10**

**Título:** Porcentaje de cumplimiento del ámbito ambiental de la Hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 14 de junio de 2021



La hostería Peñón de Cuzay en el ámbito ambiental obtuvo un porcentaje de 41,62% sobre el 100%, para ello se realizó una regla de tres donde cada sub ámbito equivale a 100 puntos y la suma total se divide para los 900 puntos que corresponden a los nueve sub ámbitos.

900 puntos	100%
374,58 puntos	?= 41,62%

**Tabla N° 11**

**Título:** Regla de tres del ámbito empresarial

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio de 2021

Este porcentaje se debe a que el establecimiento no capacita al personal, no realiza mantenimientos a las tuberías del agua, no aprovecha las aguas grises, no tiene políticas para el cuidado del medio ambiente, no cuenta con letreros informativos sobre las plantas que tiene el establecimiento, entre otros.

## **2.2. Arhaná Hostería & Resort**

El diagnóstico del ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental permitirá conocer si los procesos efectuados por la hostería son responsables. De manera que, genere rentabilidad económica, colabore con el desarrollo de la comunidad y se lleve a cabo un adecuado manejo de los recursos.

### **2.2.1 Ámbito Empresarial**

El ámbito empresarial permite que la administración del establecimiento sea efectiva al manejar los recursos adecuadamente y generar rentabilidad. A continuación, se presentará un diagnóstico de la situación actual de la hostería con respecto a la gestión sostenible, gestión de calidad, gestión de recursos humanos, gestión financiera y contable, gestión de seguridad y gestión de comunicación y mercadeo.

#### **2.2.1.1 Gestión Sostenible**

La gestión sostenible dentro del ámbito empresarial comprende las políticas de sostenibilidad, las políticas empresariales y la planificación. Estas herramientas son

necesarias para determinar los principios de la empresa y a su vez, aplicar la sostenibilidad.

#### **2.2.1.1.1 Política sostenible**

La política sostenible no involucra solo el aspecto económico, sino también el cuidado medioambiental y la integración de la sociedad y Arhaná Hostería & Resort carece de una. Por otro lado, la hostería cuenta con misión y visión, pero no están centradas en la sostenibilidad. La misión, visión y valores fueron comunicados a los empleados de manera verbal al inicio de sus actividades, sin embargo, no se encuentran expuestos físicamente (Ver anexo 1, página 179).

#### **2.2.1.1.2 Política empresarial**

Arhaná Hostería & Resort posee políticas generales en las que se involucran las reservas, formas de pago y cancelación de los mismos (Ver anexo 2, página 180). De igual forma, en la ficha de registro que se entrega al huésped se determinan estos términos y condiciones que deben cumplir con el establecimiento (Ver anexo 3, página 181).

#### **2.2.1.1.3 Planificación**

Arhaná Hostería & Resort tiene una planificación a corto plazo en cuanto a las ventas e implica crear paquetes y ofrecer descuentos para atraer más turistas al establecimiento. Sin embargo, no cuentan con una planificación estratégica para alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo, debido a que durante el último año por motivos de la pandemia del COVID-19 han sufrido una disminución en las ventas por la falta de turistas.

#### **2.2.1.2 Gestión de Calidad**

Para una gestión de calidad adecuada es necesaria una buena organización del personal para maximizar su desempeño laboral. Arhaná Hostería & Resort dispone de un organigrama donde indican los nombres de los empleados acorde a sus puestos de trabajo (Ver anexo 4, página 182). Además, cuentan con un documento

en el cual determinan las funciones que debe desempeñar el personal, pero no se involucran todos los puestos de trabajo.

Recepción
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Servicio de desayunos.</li> <li>• Limpieza general del restaurante y recepción.</li> <li>• Pulir los pisos del restaurante y recepción.</li> <li>• Contestar llamadas, mensajes, reservas y enviar información al cliente.</li> <li>• Limpieza de la terraza.</li> <li>• Apoyo en lavandería, en caso de planchado y lavado; lavar y planchar manteles del restaurante.</li> </ul>
Auditor
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza del área de recepción.</li> <li>• Limpieza de las líneas de focos de la recepción.</li> <li>• Mover los muebles y mesas para la limpieza de los mismos.</li> <li>• Actualizar la base de datos diaria de los clientes.</li> <li>• Pulir cubiertos y doblar servilletas.</li> <li>• Dos días a la semana, limpiar las rastreras y muebles.</li> <li>• Contestar mensajes del celular y redes sociales de la hostería.</li> </ul>
Cocina
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavado de la campana, pozos y parrilla.</li> <li>• Limpieza y organización de los fríos y congeladores.</li> <li>• Porcionar los productos.</li> <li>• Preparación de los alimentos.</li> <li>• Limpieza de bodega y revisión de productos en stock.</li> <li>• Conteo de carnes y productos vendidos.</li> <li>• Mise en place general.</li> </ul>
Camarera
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza general de las habitaciones todos los días.</li> <li>• Limpieza de los baños.</li> <li>• Limpieza de la terraza.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de oficinas.</li> <li>• Lavado de lencería.</li> <li>• Apoyo a otras áreas, dependiendo de la necesidad.</li> </ul>
<b>Mantenimiento</b>
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado a las áreas verdes</li> <li>• Limpieza de los baños, piscina, hidromasaje, sauna y turco.</li> <li>• Limpieza del Chozón</li> <li>• Limpieza del gimnasio.</li> <li>• Limpieza del parqueadero.</li> <li>• Apoyo en restaurante según la necesidad.</li> </ul>

**Tabla N° 12**

**Título:** Funciones del personal de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero

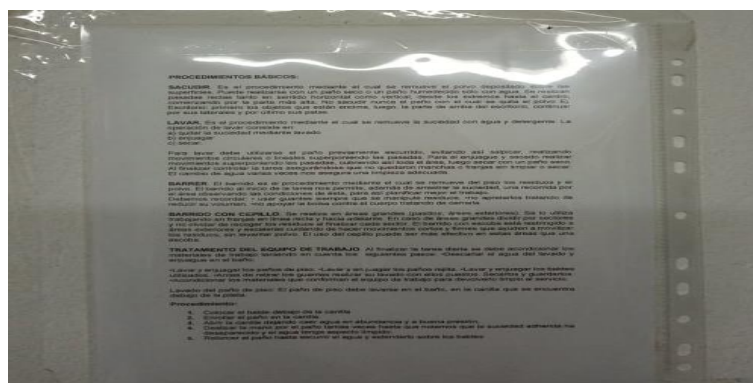
**Fuente:** Arhaná Hostería & Resort

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

### 2.2.1.2.1 Procesos y procedimientos

La Ing. Diana Molina, gerente general de Arhaná Hostería & Resort es quien explica de manera general los procesos y procedimientos para que el personal lo desempeñe en cada puesto de trabajo y esta información se pone en conocimiento al inicio de sus actividades.

La hostería no posee un manual de procesos y procedimientos para todas las áreas de trabajo, solamente se encuentra expuesto un documento de los procedimientos en las áreas de lavandería y recepción.



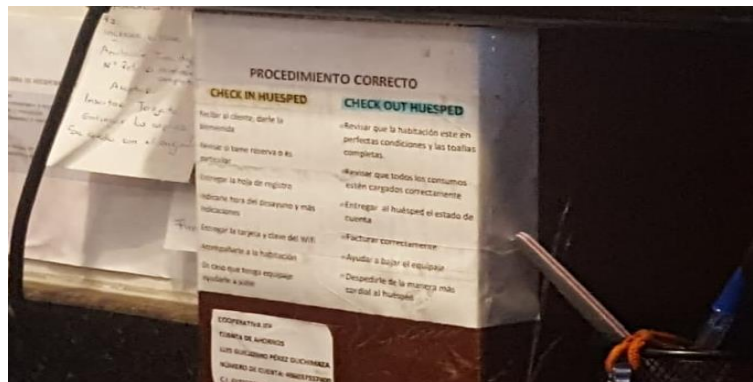
**Fotografía N° 58**

**Título:** Procedimientos de lavandería- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



**Fotografía N° 59**

**Título:** Procedimientos de recepción- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.2.1.2.2 Administración y dirección

La administración de Arhaná Hostería & Resort está a cargo de los propietarios, Ing. Diana Molina y el Sr. Guillermo Pérez, quienes son responsables del manejo de todo el establecimiento como son: utilizar los recursos financieros, toma de decisiones, realizar inversiones, entre otros.

Para una buena administración de los recursos del establecimiento, los propietarios se basan en los datos que proporciona el área de recepción, ya que esta dispone de los ingresos generados en alojamiento, restaurante y del uso de las instalaciones como son piscina e hidromasaje.

### 2.2.1.2.3 Suministros y proveedores

Los proveedores de Arhaná Hostería & Resort son en su mayoría de la ciudad de Cuenca, pero los proveedores de verduras son de las huertas de Certag y las frutas son del mercado 25 de junio, ambos pertenecientes al Cantón Gualaceo.

Proveedores	Productos
Almacenes Juan Eljuri	Licores
Alpina Productos Alimenticios	Quesos
Nutri	Leche
Distribuidora de huevos	Huevos
Comercial Solis	Cristalería y vajilla
Esteban Cordero	Pulpa de fruta
Supermaxi	Varios
José Escandón	Carnes y embutidos
Italdeli	Carnes y embutidos
8A Importaciones	Utensilios para bar y restaurante
Almacenes Chordeleg	Electrodomésticos

**Tabla N° 13**

**Título:** Lista de proveedores de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Arhaná Hostería & Resort

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

Por otro lado, el establecimiento cuenta con una lista de alimentos que son necesarios para el área de restaurante. El pedido se lleva a cabo una vez por semana y con esta lista, los pedidos son realizados apropiadamente, pues disminuye los desperdicios en alimentos perecibles (Ver anexo 5, página 183).

#### 2.2.1.2.4 Monitoreo y acciones correctivas

La supervisión de las actividades que se desarrollan en cada área de trabajo de Arhaná Hostería & Resort se efectúan una vez a la semana, lo realiza la recepcionista Patricia Delgado, quien tiene más experiencia y lleva más tiempo trabajando en la hostería, pero no se tiene un registro para controlar el monitoreo realizado. Una vez ejecutada la supervisión, se brinda una retroalimentación en el caso de existir equivocaciones, de manera que se eviten los mismos errores.

#### 2.2.1.3 Gestión de Recursos Humanos

Arhaná Hostería & Resort carece de archivos en el que se pueda detallar el perfil de cada empleado, lo cual es necesario para conocer sus fortalezas y debilidades y así, considerar medidas que ayuden a mejorar el desempeño laboral. Con respecto a la



contratación de personal, la gerente general considera importante la contratación de personal local, por eso las ofertas laborales son publicadas en El Pueblo, semanario de Gualaceo.



**Fotografía N° 60**

**Título:** Semanario El Pueblo

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

Para la selección del personal se reciben las hojas de vida de los postulantes, teniendo en cuenta las habilidades que se requiere para el puesto de trabajo, posteriormente se realizan entrevistas para determinar a la persona idónea.

### **2.2.1.3.1 Manuales y procedimientos**

La gerente general de Arhaná Hostería & Resort pone en conocimiento verbalmente a todo el personal que ingresa a laborar en el establecimiento los procedimientos que deben seguir, por lo que carece de manuales para cada puesto de trabajo.

### **2.2.1.3.2 Capacitación de personal**

Las capacitaciones en Arhaná Hostería & Resort se llevaban a cabo una vez cada tres meses y generalmente se efectuaban pequeñas charlas entre el personal para que puedan exponer los temas y compartir sus experiencias. En otras ocasiones, la gerente general las dirigía o contrataba a empresas externas y profesionales en el tema. Algunos de los temas que se impartieron fueron: atención al cliente, primeros auxilios, trabajo en equipo, entre otros. Sin embargo, por motivos de la pandemia las capacitaciones ya no se realizan de manera constante.





Las capacitaciones estaban dirigidas a todo el personal, de modo que puedan desempeñarse en los diferentes puestos de trabajo en caso de solicitar su apoyo. Con respecto al cronograma de capacitaciones, carecen de uno, no archivan algún documento sobre las capacitaciones que se han realizado y consideran que al ser una hostería pequeña con poco personal, el registro de asistencia es innecesario.



**Fotografía N° 61**

**Título:** Capacitaciones al personal- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Arhaná Hostería & Resort

**Fuente:** Arhaná Hostería & Resort

**Fecha:** 3 de junio de 2021

### **2.2.1.3.3 Evaluación de desempeño**

Las evaluaciones de desempeño a todo el personal de Arhaná Hostería & Resort es inexistente, pero en el caso de que el personal cometa equivocaciones en la ejecución de sus actividades, la gerente general ayuda con una retroalimentación para que así mejore el desempeño del personal.

### **2.2.1.4 Gestión Financiera y Contable**

La gestión financiera comprende dos temas y son el sistema financiero y contable y los presupuestos. Estos permiten a la empresa manejar los recursos en torno a los objetivos y ayuda a la toma de decisiones al evaluar los ingresos y egresos.

#### **2.2.1.4.1 Sistema financiero y contable**

El sistema financiero y contable de Arhaná Hostería & Resort está a cargo del Ing. Carlos Orellana una persona externa al establecimiento. Él es quien acude a la hostería dos días a la semana para cumplir con sus funciones y no recibe ninguna

capacitación por parte del establecimiento, ya que consideran que es una persona preparada en el puesto que ocupa.

#### **2.2.1.4.2 Presupuestos**

La gerente general junto con su esposo realiza los presupuestos que son necesarios para cubrir los gastos de Arhaná Hostería & Resort, entre los cuales están las compras para las diferentes áreas, pago de los servicios básicos, pago a los empleados, etc. Todos estos datos son aproximados y no tienen registros que permitan analizar el uso eficiente de los recursos financieros.

#### **2.2.1.5 Gestión de Seguridad**

Arhaná Hostería & Resort carece de un manual para la seguridad y salud en el trabajo, pero cuenta con un programa de prevención para una correcta respuesta ante accidentes laborales en el cual se detalla de manera general los pasos a seguir para la aproximación al sitio del accidente, cuidados básicos y traslado de lesionados (Ver anexo 6, página 184).

Para la gerente general los riesgos que se pueden presentar en los diferentes puestos de trabajo no son considerados altos, teniendo en cuenta que al impartir las capacitaciones al personal, se pueden evitar los accidentes laborales. Se estima que las cortaduras, caídas, quemaduras, entre otros, son de bajo riesgo. Por el contrario, los riesgos que se puedan presentar por causas externas a la empresa como son los desastres naturales han sido analizados y poseen un programa de medidas de contingencia ante movimientos sísmicos (Ver anexos 7 y 8, páginas 186 y 187).

El Sr. Marco Angamarca es la persona encargada del área de mantenimiento tanto de los equipos y maquinarias como de las instalaciones. Las medidas preventivas que se realiza a la caldera es una vez al año y poseen un documento con los requerimientos de seguridad para su mantenimiento (Ver anexo 9, página 188). Otra de las medidas preventivas, se realiza cada dos semanas a los equipos pequeños como: aspiradoras, refrigeradores, congeladores, etc. En caso de las medidas correctivas se ejecutan a todos los equipos y maquinarias que se dañan, pero al ser inservibles se los reemplaza con unos nuevos.



El cuerpo de bomberos de Gualaceo llevó a cabo un simulacro para capacitar al personal acerca de las medidas que deben seguirse en caso de presentarse un incendio y cómo usar correctamente los extintores. Por otro lado, la hostería tiene un sistema de cámaras para la seguridad del personal y de los huéspedes.



**Fotografía N° 62**

**Título:** Cámaras de seguridad- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021



**Fotografía N° 63**

**Título:** Señalética y elementos de seguridad- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

#### 2.2.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo

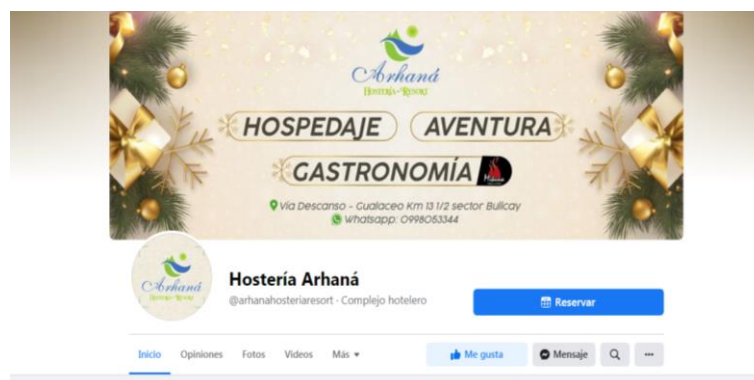
La comunicación y mercadeo son herramientas que ayudan a mejorar las ventas de la empresa al influir al consumidor en la compra del servicio a través de una publicidad adecuada.

### 2.2.1.6.1 Comunicación

La comunicación dentro de Arhaná Hostería & Resort es eficiente, ya que al trabajar en equipo permite una buena interacción entre el personal del establecimiento y sus superiores, quienes están pendientes de los inconvenientes que se susciten. Asimismo, la hostería puede atraer a más turistas al contar con personal capacitado para satisfacer sus necesidades e inquietudes.

### 2.2.1.6.2 Mercadeo

Arhaná Hostería & Resort creó una página web para promocionarse y brindar información a los clientes, pero actualmente se encuentra deshabilitada. Sin embargo, los medios que utiliza la hostería para la publicidad son: Facebook, Instagram, TripAdvisor, Booking.com, Expedia, entre otros.



**Fotografía N° 64**

**Título:** Página de Facebook- Arhaná Hostería & Resort

**Autor:** Arhaná Hostería & Resort

**Fuente:** <https://www.facebook.com/arhanahosterioresort>




**Fecha:** 30 de mayo de 2021

El establecimiento adquiere los servicios de Noma Publicidad, una agencia que les ayuda a posicionarse en los buscadores online a través de publicidad pagada, flyers, etc. Asimismo, colaboró con el grupo Comisera para elaborar un plan de mercadeo para mejorar su rentabilidad, imagen y posicionamiento (Ver anexo 10, página 189).


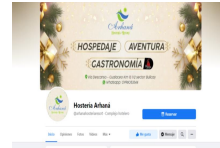
### 2.2.1.7 Cuadro resumen del ámbito empresarial



### CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO EMPRESARIAL

Sub. ámbito	Indicador	Situación actual	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
<b>Gestión Sostenible</b>	a. Política de sostenibilidad. b. Políticas empresariales. c. Planificación.	La hostería posee una misión, visión y valores, pero no están enfocados en la sostenibilidad.	25%		La hostería no tiene una planificación para mediano y largo plazo.
<b>Gestión de Calidad</b>	a. Procesos y procedimientos. b. Administración y dirección. c. Suministros y proveedores. d. Monitoreo y acciones correctivas.	El monitoreo de todas las áreas de Arhaná Hostería & Resort se realiza de manera verbal una vez a la semana y posteriormente se realizan las acciones correctivas.	43,75%		La mayoría de los proveedores no son de la localidad. Los procesos y procedimientos no están elaborados para todas las áreas del establecimiento.
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	a. Manuales y procedimientos. b. Capacitación al personal. c. Evaluación de desempeño.	La contratación del personal en la hostería se realiza a través de publicaciones en el semanario de Gualaceo.	33,33%		No se lleva a cabo una evaluación del desempeño a los empleados.
<b>Gestión Financiera y Contable</b>	a. Sistema financiero y contable. b. Presupuestos.	El encargado del sistema financiero y contable es el Ing. Carlos Orellana, quien es una persona profesional en el puesto que ocupa.	50%	No tiene evidencia	Carecen de un registro del presupuesto de todo el establecimiento.



<b>Gestión de Seguridad</b>	<b>a.</b> Manual para la seguridad en el trabajo <b>b.</b> Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones <b>c.</b> Seguridad a los huéspedes <b>d.</b> Fortalece la seguridad con la comunidad	El personal se encarga constantemente del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones. Existen cámaras de seguridad para la protección del huésped.	62,50%		Falta la participación de la hostería con la comunidad para fortalecer la seguridad.
<b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b>	<b>a.</b> Comunicación <b>b.</b> Mercadeo	La hostería adquiere los servicios de Noma Publicidad para la promoción en las redes sociales y en los buscadores online.	75%		La publicidad no está relacionada con el cuidado medioambiental.
VALOR			48,26%		

**Tabla N° 14**

**Título:** Porcentaje de cumplimiento del ámbito empresarial de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 14 de junio de 202

De acuerdo al cuadro presentado anteriormente, el porcentaje de cumplimiento de Arhaná Hostería & Resort en el ámbito empresarial es del 48,26% sobre el 100%, para ello se realizó una regla de tres donde cada sub ámbito equivale a 100 puntos y la suma total se divide para los 600 puntos que corresponden a los seis sub ámbitos.

600 puntos	100%
289,58 puntos	?= 48,26%

**Tabla N° 15**

**Título:** Regla de tres del ámbito empresarial

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio de 2021

El porcentaje obtenido se debe a que el establecimiento carece de una política enfocada en la sostenibilidad, la mayoría de los proveedores no son de la localidad, no se realiza una evaluación de desempeño al personal, no tienen un registro de los presupuestos, entre otros.

## 2.2.2 Ámbito Socio-Cultural

Dentro de este ámbito se ha efectuado un análisis de los aspectos que la hostería ejecuta para contribuir con el desarrollo local, respetar su cultura y población, rescatar y proteger el patrimonio histórico-cultural, y ofertar actividades culturales como producto turístico. Estos aspectos son primordiales para que la comunidad forme parte de las actividades del establecimiento y mantenga una relación armoniosa con la hostería.

### 2.2.2.1 Contribución al desarrollo local en la comunidad

Como se mencionó anteriormente, Arhaná Hostería & Resort compra frutas y verduras de proveedores locales. En caso de que necesiten contratar a nuevo personal se realizan publicaciones en El Pueblo, semanario de Gualaceo, esto quiere decir que el establecimiento ofrece oportunidades de empleo a la población local, puesto que la procedencia de todo el personal es del cantón Gualaceo.



Nombre y Apellido	Cargo	Lugar de origen
Patricia Delgado	Recepcionista	Gualaceo
Carlos Orellana	Auxiliar Contable	Gualaceo
Fabiola Sánchez	Camarera	Gualaceo
Marco Angamarca	Mantenimiento	Gualaceo
Adriana Girón	Chef	Gualaceo
Carla Cuji	Ayudante de cocina	Gualaceo
Jefferson Basilio	Auditor	Gualaceo
Manuel Cabzaca	Mesero	Gualaceo

**Tabla N° 16**

**Título:** Lista del personal de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Arhaná Hostería & Resort

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

Para la hostería una manera de colaborar con el desarrollo de pequeños emprendedores del cantón Gualaceo es a través de la venta de sus artesanías en el establecimiento como son: macanas del Sr. José Jiménez, muñequitas elaboradas por la Sra. Paola Padilla Urdiales y sombreros de paja toquilla elaborados en Chordeleg.



**Fotografía N° 65**

**Título:** Venta de artesanías- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

#### 2.2.2.2 Respeto a la cultura y población local

Arhaná Hostería & Resort recomienda de manera verbal a los huéspedes sobre la cultura local y los incentiva a visitar los lugares históricos del cantón. Además, se

promueve la cultura por medio de su página de Facebook y por folletos que son entregados a los turistas con la información del Cantón Gualaceo.



**Fotografía N° 66**

**Título:** Folletos de atractivos culturales- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### **2.2.2.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural**

Una de las acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural se da en el restaurante Mikuna Grill & Bar de Arhaná Hostería & Resort al ofrecer a los turistas la gastronomía típica del cantón. Otra acción, es el espacio de souvenirs que brinda a los turistas para que adquieran alguna artesanía de los pequeños emprendedores del cantón.

### **2.2.2.4 Oferta de actividades culturales como producto turístico**

Arhaná Hostería & Resort promueve a los turistas a participar de las diferentes actividades que se desarrollan en el transcurso del año, especialmente las fiestas de cantonización que se llevan a cabo el 25 de junio, en el cual se puede degustar de la gastronomía, ferias, exposiciones, entre otros. Asimismo, la hostería brinda información al huésped en sus redes sociales y a través de folletos con mapas detallados sobre los lugares turísticos del cantón que pueden visitar.



**Fotografía N° 67**

**Título:** Mapa de los lugares turísticos- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia




**Fecha:** 24 de mayo de 2021

Por otra parte, la gerente del establecimiento proporciona información de manera verbal a todo el personal sobre los eventos culturales para que puedan compartir dicha información con los huéspedes. También, posee una lista de las festividades más significativas que se realizan durante todo el año (Ver anexo 11, página 193).


#### **2.2.2.5 Cuadro resumen del ámbito socio-cultural**



### CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL

Sub. Ámbito	Indicador	Situación actual	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
<b>Contribución al desarrollo de la comunidad local</b>	<b>a.</b> Beneficios económicos. <b>b.</b> Beneficios sociales. <b>c.</b> Beneficios ambientales.	Frutas y verduras son adquiridas del propio cantón. Contratación de personal local. Apoyo a pequeños emprendedores a través de la venta de sus artesanías.	50%		No se realizan encuestas de percepción a la comunidad sobre la hostería.
<b>Respeto a la cultura y población local</b>	<b>a.</b> Realiza actividad comunitaria. <b>b.</b> Promueve la cultura local. <b>c.</b> Fomenta el respeto a la cultura de la comunidad entre empleados y huéspedes. <b>d.</b> Promueve el patrimonio de la comunidad con objetos decorativos.	La hostería promueve la cultura local por medio de publicaciones en la página de Facebook y entregan folletos a los turistas con información del cantón Gualaceo.	31,25%		No ha participado ni ha realizado actividades con la comunidad.
<b>Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural</b>	<b>a.</b> Brinda información sobre la historia y cultura local. <b>b.</b> Ofrece comida tradicional <b>c.</b> Registro de comentarios sobre la experiencia cultural del huésped. <b>d.</b> Interacción con el huésped en actividades culturales	El establecimiento ofrece en el restaurante Mikuna Grill & Bar la gastronomía típica del cantón.	37,50%		La información que se proporciona al turista sobre la historia y cultura local no es constante. Carecen de un registro para los comentarios de los turistas.



<b>Ofertas de actividades culturales como producto turístico</b>	<b>a.</b> Brinda información sobre lugares de la comunidad con valor cultural. <b>b.</b> Oferta productos artesanales propios del cantón. <b>c.</b> Personal capacitado para informar sobre la historia y eventos culturales.	La hostería proporciona a los turistas información de los lugares turísticos del cantón. Ofrecen artesanías elaboradas por pequeños empresarios.	58,33%		Las capacitaciones realizadas al personal para brindar información de los eventos culturales no tienen un registro y no son regulares.
VALOR			44,27%		

**Tabla N° 17**

**Título:** Porcentaje de cumplimiento del ámbito socio-cultural de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 14 de junio de 2021

En el ámbito socio-cultural, el porcentaje de cumplimiento de Arhaná Hostería & Resort es del 44,27% sobre el 100%, para ello se realizó una regla de tres donde cada sub ámbito equivale a 100 puntos y la suma total se divide para los 400 puntos que corresponden a los cuatro sub ámbitos.

400 puntos	100%
177,08 puntos	?= 44,27%

**Tabla N° 18**

**Título:** Regla de tres del ámbito socio-cultural

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio de 2021

El establecimiento obtuvo este porcentaje porque no realizan encuestas a la comunidad sobre la percepción que tienen de la hostería, no hay participación en actividades con la comunidad, no tienen un registro para los comentarios del turista, falta brindar información constante al turista sobre la historia y cultura local, entre otros.

### 2.2.3 Ámbito Ambiental

Para preservar el medio ambiente es fundamental que la hostería implemente buenas prácticas en sus actividades mediante el uso apropiado de los recursos, manejo de los desechos sólidos, protección de la biodiversidad y de las áreas naturales, etc., de modo que contribuya a la reducción del calentamiento global.

#### 2.2.3.1 Calentamiento global

Arhaná Hostería & Resort contribuye a la disminución del calentamiento global por medio de la colocación de letreros de “Prohibido fumar” en las áreas restringidas y también, sembrando árboles nativos.



**Fotografía N° 68**

**Título:** No fumar- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.2.3.2 Recurso agua

Arhaná Hostería & Resort dispone de carteles que fomentan el ahorro de agua a los huéspedes, pero solo se encuentran en las áreas públicas y carecen de estos letreros de concientización en los baños de las habitaciones.



**Fotografía N° 69**

**Título:** Ahorro del agua- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

La hostería realiza mantenimiento preventivo a las tuberías e instalaciones de agua una vez por semana, pero no llevan un registro de los controles efectuados. Asimismo, posee un programa para el ahorro de este recurso (Ver anexo 12, página 194). Por otra parte, cuenta con un tanque de reserva de agua que permite abastecer a todo el establecimiento en caso de faltar este recurso.

A continuación se presenta el consumo de agua en la hostería durante el año 2019.



Año	Mes	Monto
2019	Enero	\$96,00
2019	Febrero	\$118,00
2019	Marzo	\$108,00
2019	Abril	\$95,00
2019	Mayo	\$92,00
2019	Junio	\$102,00
2019	Julio	\$105,00
2019	Agosto	\$105,00
2019	Septiembre	\$90,00
2019	Octubre	\$90,00
2019	Noviembre	\$83,84
2019	Diciembre	\$83,84
<b>Valor total del año 2019</b>		<b>\$1.168,68</b>

**Tabla N° 19**

**Título:** Consumo de agua del año 2019 de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Arhaná Hostería & Resort

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

De acuerdo a la tabla presentada anteriormente, la hostería tiene un consumo total de \$1.168,68 en agua durante el año 2019. El mayor consumo es durante el mes de febrero y según la Gerente General esto se debe a la aproximación de las fiestas carnavaleras por ende la hostería obtuvo más ventas, sin embargo no cuenta con un registro porcentual de ocupación.

# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE BULLCAY-NEGAS

Dirección: Vía Cusaca Sector Guanál  
E-mail: jaspbullcay-negas@yahoo.com  
Telf: 2171535 / 0987816669

USUARIO: PEREZ DUCHIMAZA LUIS GUILLERMO

CEDULA: 0103307388

FECHA DE EMISION: 21/07/2021

MANZANA: 1 LOTE: 86

N° MEDIDOR: A110916425

TELEFONO: 2256425

CONCEPTO	LIC. ANTERIOR	LIC. ACTUAL	CARGA RAO	EXCEDENTE	DETA	SAJIZ	CANCELADO
PLAN-ABRIL / 2021		17.000			1.00	6.00	3.00
EXCEDENTE m3 / Abril					2.00	0.42	0.42
PLAN-MAYO / 2021	17.000	21.000			1.00	6.00	3.00
PLAN-JUNIO / 2021	21.000	46.000			1.00	6.00	3.00
EXCEDENTE m3 / Junio					10.00	1.20	1.20
Mora / Abril					1.00	0.68	0.34
Mora / Mayo					1.00	0.60	0.30
							0.30

SON: OCHO VEINTIOCHO USD

TOTAL FACTURA: 11.26

JUNTA ADMINISTRADORA  
DE AGUA POTABLE  
BULLCAY-NEGAS

USUARIO

**Fotografía N° 70**

**Título:** Factura del consumo de agua- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.2.3.3 Recurso energía

Todo el personal de Arhaná Hostería & Resort recibió una charla sobre la importancia del ahorro de la energía. Sin embargo, las capacitaciones no han sido constantes y no llevan un control de su cumplimiento.

El establecimiento usa la luz natural en las habitaciones, ya que se evita bajar las persianas y se deja entrar la claridad por las ventanas. Otro aspecto que tiene en cuenta la hostería para disminuir el consumo de energía es durante las noches, al apagar las luces en las áreas que están desocupadas y en las áreas exteriores, especialmente cuando no hay pernoctación de huéspedes.

La hostería cuenta con focos ahorradores que permiten minimizar el consumo de energía. También, posee sensores de movimiento en los pasillos de las habitaciones y tiene un programa para el ahorro de energía (Ver anexo 12, página 194).



**Fotografía N° 71**

**Título:** Focos- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

Por otra parte, la hostería tiene carteles que concientizan a los huéspedes sobre el ahorro de luz, pero este se encuentra únicamente en las áreas públicas.



**Fotografía N° 72**

**Título:** Ahorro de luz- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

A continuación, se presenta el consumo de energía eléctrica de cada mes durante el año 2019.

Año	Mes	Monto
2019	Enero	\$885,14
2019	Febrero	\$789,41
2019	Marzo	\$740,00
2019	Abril	\$788,84
2019	Mayo	\$732,01
2019	Junio	\$779,14
2019	Julio	\$230,98
2019	Agosto	\$746,77
2019	Septiembre	\$751,37
2019	Octubre	\$865,36
2019	Noviembre	\$726,81
2019	Diciembre	\$460,97
<b>Valor total del año 2019</b>		<b>\$8.496,80</b>

**Tabla N° 20**

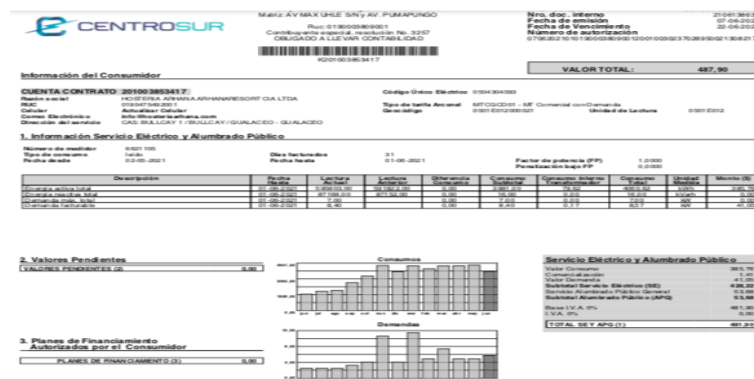
**Título:** Consumo de energía del año 2019 de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Hostería Arhaná & Resort

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021

De acuerdo a la tabla presentada anteriormente, el consumo total de energía de la hostería es de \$8.496,80 durante el año 2019 y el mes donde hubo mayor consumo de este recurso fue en enero debido al incremento turistas.



### Fotografía N° 73

**Título:** Factura del consumo de luz- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Centro Sur

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

## 2.2.3.4 Biodiversidad

Arhaná Hostería & Resort protege la biodiversidad a través del cultivo de plantas propias de la zona. La persona de mantenimiento, el Sr. Marco Angamarca es quien está al cuidado de las plantas y áreas verdes. En algunas ocasiones, al ingreso de los huéspedes al establecimiento se les informa verbalmente la importancia de cuidar la biodiversidad de la comunidad.

## 2.2.3.5 Biodiversidad en jardines

Arhaná Hostería & Resort posee diversos tipos de plantas frutales propias de la zona que se encuentran ubicadas en las áreas verdes junto a la piscina. Por el contrario, las plantas ornamentales se encuentran dentro de las instalaciones. Además, la hostería informa a los huéspedes sobre el cuidado de las áreas verdes y les invitan a degustar de los frutos, recordándoles que se deben cuidar las plantas.

Nombre común	Nombre científico	Uso
Naranja	Citrus x sinensis	Frutal
Mandarina	Citrus reticulata	Frutal
Cedrón	Aloysia citrodora	Medicinal
Ciprés	Cupresus	Medicinal
Guayaba	Psidium guajava	Frutal
Limón	Citrus limon	Frutal
Anturio	Anthurium	Ornamental
Helechos	Polypodiophyta	Ornamental
Cepillo	Callistemon citrinus	Ornamental

**Tabla N° 21**

**Título:** Lista de plantas de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Centro Sur

**Fecha:** 24 de Mayo de 2021



**Fotografía N° 74**

**Título:** Plantas frutales y ornamentales- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

El mantenimiento de la jardinería se lleva a cabo cada 15 días y para su cuidado hacen uso de herramientas como: máquina para podar césped, tijeras de poda, escoba, rastrillo, entre otros. El abono que se utiliza para las plantas es orgánico y para su riego, se usa agua potable.

### 2.2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación

El personal de Arhaná Hostería & Resort incentiva a los turistas a visitar y participar de las actividades dentro de las áreas protegidas que se encuentran cerca del

Cantón Gualaceo como son el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo.

### 2.2.3.7 Reservas naturales privadas

Arhaná Hostería & Resort no se encuentra dentro de una reserva natural privada.

### 2.2.3.8 Contaminación

En Arhaná Hostería & Resort no usan aerosoles que puedan contaminar la capa de ozono; no se quema la basura; las aguas servidas son enviadas a una fosa séptica; utilizan el bicarbonato de sodio para la limpieza de la cocina y el vinagre para limpiar los vidrios; y, los productos de limpieza que utilizan son biodegradables.



**Fotografía N° 75**

**Título:** Productos de limpieza- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.2.3.9 Desechos sólidos

En Arhaná Hostería & Resort se reutiliza el papel impreso en las áreas de oficina y en recepción para los casos de inventarios y anotaciones, además, se evita imprimir documentos innecesarios y las impresiones se realizan a doble cara.

El establecimiento posee tachos de basura de acuerdo a su clasificación por color, es decir, el color verde corresponde a los desechos orgánicos, el color azul a los plásticos y el gris para los papeles. Del mismo modo, sacan la basura los días jueves y de acuerdo a los horarios establecidos por EMAPAS-G EP.





**Fotografía N° 76**

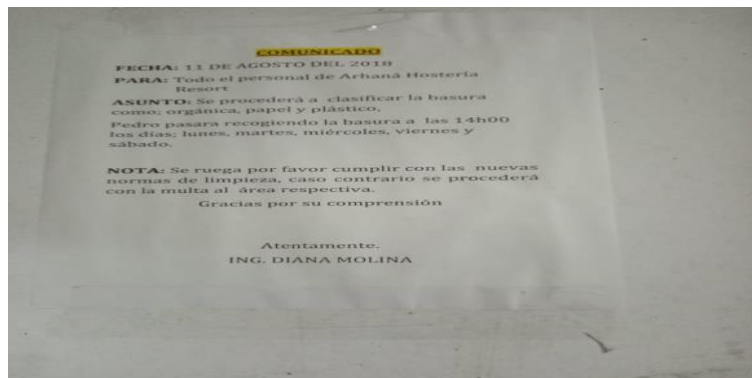
**Título:** Clasificación de desechos- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

De acuerdo a las visitas realizadas al establecimiento en los días 3 y 10 de junio se obtuvo un peso de 9,58 kilogramos de desechos orgánicos y 3,80 kilogramos de desechos inorgánicos en la primera semana y en la segunda semana un peso de 16,42 kilogramos de desechos orgánicos y 2,20 kilogramos de desechos inorgánicos. Por otra parte, se incentiva a los empleados a la clasificación de la basura por medio de un comunicado con los días y horarios establecidos para sacar la basura de cada área.



**Fotografía N° 77**

**Título:** Comunicado para clasificar la basura- Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de mayo de 2021

### 2.2.3.10 Educación ambiental

Arhaná Hostería & Resort posee un programa sobre educación ambiental (Ver anexo 13, página 195). El personal ha recibido una capacitación sobre el cuidado del medio










ambiente, pero estas capacitaciones no han sido constantes y el establecimiento no lleva a cabo un seguimiento de verificación que analice el cumplimiento de las pautas emitidas para el cuidado medioambiental.

#### **2.2.3.11 Cuadro resumen del ámbito ambiental**




CUADRO RESUMEN DEL ÁMBITO AMBIENTAL					
Sub. ámbito	Indicador	Situación actual	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
<b>Calentamiento global</b>	<b>a.</b> Capacitaciones al personal sobre el calentamiento global. <b>b.</b> Informa al huésped sobre el calentamiento global. <b>c.</b> Respeta las áreas de no fumar <b>d.</b> Calcula la huella de carbono	El establecimiento fomenta al huésped a respetar los letreros de no fumar dentro de las instalaciones.	25%		No se realizan capacitaciones de calentamiento global al personal. No se informa al turista sobre el calentamiento global.
<b>Recurso agua</b>	<b>a.</b> Controles periódicos del consumo del agua. <b>b.</b> Mantenimiento preventivo a las tuberías e instalaciones de agua potable. <b>c.</b> Posee tanque para reserva de agua. <b>d.</b> Aprovecha las aguas grises <b>e.</b> Carteles sobre el ahorro de agua en los baños de las habitaciones y áreas públicas. <b>f.</b> Se realizan reportes de las fugas de agua.	La hostería realiza el mantenimiento preventivo a las tuberías e instalaciones una vez cada semana. Posee un tanque de reserva de agua en caso de que llegue a faltar este recurso.	54,17%		Los letreros para concientizar al ahorro del agua solo se encuentran ubicados en los baños de las áreas comunes.





<b>Recurso energía</b>	<p><b>a.</b> Controles periódicos del consumo de energía</p> <p><b>b.</b> Mantenimiento preventivo a las instalaciones eléctricas</p> <p><b>c.</b> Carteles sobre el ahorro de energía en las habitaciones y áreas públicas.</p> <p><b>d.</b> Capacita al personal sobre el ahorro de energía</p> <p><b>e.</b> Implementa métodos para el ahorro de la energía.</p>	<p>Todas las noches en el establecimiento se apagan las luces de los espacios que no se ocupan, especialmente de las oficinas.</p> <p>Utilizan focos que ayudan a disminuir el consumo de energía.</p> <p>Se aprovecha la luz solar en las habitaciones.</p>	<p>45%</p>		<p>Los letreros que incentivan al ahorro de energía se encuentran únicamente en las áreas comunes del establecimiento.</p>
<b>Biodiversidad</b>	<p><b>a.</b> Políticas para el cuidado del medio ambiente</p> <p><b>b.</b> Protege la biodiversidad de su entorno.</p> <p><b>c.</b> Brinda información sobre la importancia de cuidar la biodiversidad de la comunidad.</p> <p><b>d.</b> Apoya a organizaciones que protegen la naturaleza.</p>	<p>La hostería protege la biodiversidad a través del cultivo de plantas propias del entorno.</p>	<p>31,25%</p>		<p>No poseen políticas para el cuidado medioambiental. La importancia de brindar información al huésped sobre el cuidado de la biodiversidad no es constante.</p>
<b>Biodiversidad en jardines</b>	<p><b>a.</b> Áreas verdes y plantas de la zona.</p> <p><b>b.</b> Plantas agrupadas acorde a su exigencia.</p> <p><b>c.</b> Uso de abono orgánico.</p> <p><b>d.</b> Mantenimiento a las áreas verdes.</p> <p><b>e.</b> Letreros informativos sobre las plantas.</p>	<p>El establecimiento cuenta con plantas frutales en los jardines y las plantas ornamentales se encuentran dentro de las instalaciones.</p> <p>El mantenimiento de los jardines se realiza cada 15 días y se usa abono orgánico.</p>	<p>66,67%</p>		<p>La hostería carece de letreros con información general de las plantas.</p>



	f. Motiva al huésped y al personal al cuidado de las áreas verdes.				
<b>Áreas naturales protegidas y de conservación</b>	<p>a. Concientiza al huésped y al personal sobre el cuidado de las áreas naturales.</p> <p>b. Ayuda a las áreas protegidas de su cantón.</p> <p>c. Fomentan al turista a participar con actividades en fechas ambientales.</p> <p>d. Promueve actividades turísticas en áreas de conservación.</p>	La hostería incentiva a los huéspedes a participar de las actividades turísticas que se desarrollan en las áreas protegidas y de conservación.	31,25%	No tiene evidencias	No se fomenta a los huéspedes a la participación de actividades para celebrar fechas ambientales como el día de la tierra o del agua.
<b>Contaminación</b>	<p>a. Capacita al personal sobre el correcto manejo de los productos y sustancias químicas.</p> <p>b. Utiliza limpiadores naturales.</p> <p>c. Uso de productos biodegradables.</p> <p>d. No se usan aerosoles.</p> <p>e. No se quema basura.</p>	El establecimiento utiliza para la limpieza productos naturales. Toda la basura se desecha por lo que no la queman.	55%		No realizan capacitaciones al personal para manejar correctamente las sustancias químicas.



<b>Desechos sólidos</b>	<p><b>a.</b> Ejecuta las 3Rs para reducir los residuos sólidos.</p> <p><b>b.</b> Usa desechos orgánicos de la cocina como abono.</p> <p><b>c.</b> Cumple con los días y horarios para sacar la basura.</p>	<p>Las áreas administrativas de la hostería reutiliza el papel impreso para anotaciones y las impresiones se dan a doble cara.</p> <p>Cuentan con basureros de colores que ayudan a la clasificación de los desechos.</p>	58,33%		Los desechos orgánicos que provienen del área de cocina no se utilizan como abono.
<b>Educación ambiental</b>	<p><b>a.</b> Capacita al personal sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.</p> <p><b>b.</b> Informa al huésped y al personal sobre el cuidado del ambiente.</p> <p><b>c.</b> Realiza campañas ambientales.</p> <p><b>d.</b> Cuenta con un programa sobre la educación ambiental.</p>	<p>El establecimiento capacita al personal acerca de la importancia del cuidado medioambiental.</p> <p>Tiene un programa de educación ambiental.</p>	37,50%		No se realizan campañas sobre el medio ambiente.
VALOR			44,90%		

**Tabla N° 22**

**Título:** Porcentaje de cumplimiento del ámbito ambiental de Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 14 de junio de 2021

En el ámbito ambiental, el porcentaje de cumplimiento de Arhaná Hostería & Resort es del 44,90% sobre el 100%, para ello se realizó una regla de tres donde cada sub ámbito equivale a 100 puntos y la suma total se divide para los 900 puntos que corresponden a los nueve sub ámbitos.

900 puntos	100%
404,17 puntos	?= 44,90%

**Tabla N° 23**

**Título:** Regla de tres del ámbito ambiental

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio de 2021

El porcentaje obtenido se debe a que la hostería no realiza capacitaciones al personal sobre el calentamiento global, no calcula la huella de carbono, no posee políticas para el cuidado medioambiental, carece de letreros con información de las plantas que tiene el establecimiento, entre otros.

El objetivo del segundo capítulo es realizar un diagnóstico de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo, en la cual se determina su estado actual con relación a cada ámbito establecido por la Rainforest Alliance.

Al final del ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental se elaboró un cuadro de resumen que demuestra el porcentaje de cumplimiento de cada hostería. La información fue obtenida de la observación directa, y de las entrevistas realizadas al personal y a los propietarios.

Este capítulo cumplió con su objetivo, puesto que en el resultado de los tres ámbitos, la hostería Peñón de Cuzay obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 34,49% y Arhaná Hostería & Resort obtuvo el 45,81%.

### **CAPÍTULO 3**

## **Propuestas de mejora para las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo**

### **Introducción**

En el presente capítulo se efectuará un estudio comparativo de las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort a través de los resultados obtenidos en el segundo capítulo, razón por la cual se ha procedido a elaborar gráficos comparativos donde se establecen el cumplimiento porcentual de cada sub ámbito con sus respectivas interpretaciones.

Con el diagnóstico realizado en el capítulo anterior, se han determinado los aspectos necesarios para que las hosterías implementen buenas prácticas dispuestas por la Rainforest Alliance 2005 para los ámbitos empresariales, socio-culturales y ambientales.

Al establecer propuestas de mejora, las hosterías apoyan a la comunidad local por medio de la conservación y respeto de su cultura y tradición, generan empleo, preservan los recursos naturales, entre otros; por ende, minimizan el impacto negativo que generan sus actividades al medio ambiente y a su vez, pueden obtener mayor rentabilidad a través de la reducción de costos de operación y un aumento de turistas comprometidos con el medio ambiente al convertirse en un establecimiento sostenible.



### 3.1 Estudio comparativo de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Con los resultados obtenidos del segundo capítulo se llevará a cabo en las dos hosterías un estudio comparativo donde se exponga mediante gráficos el porcentaje de cumplimiento de la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para los tres ámbitos.

#### 3.1.1 Ámbito Empresarial

En este ámbito se efectuará una comparación de cumplimiento entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort para los sub ámbitos de la gestión de sostenibilidad, calidad, recursos humanos, financiera y contable, seguridad y gestión de comunicación y mercadeo con sus respectivos indicadores.

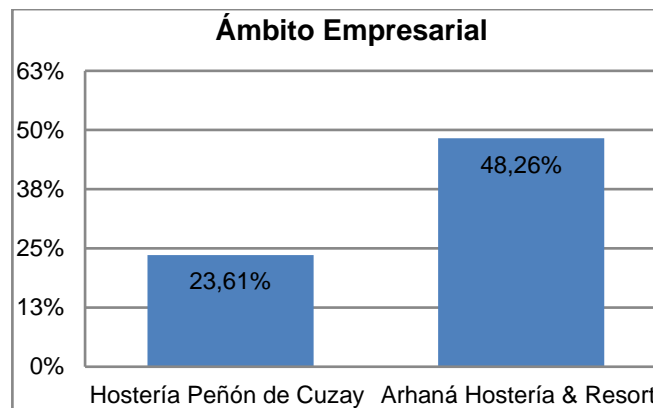
A continuación, se presenta la tabla y el gráfico de comparación entre ambas hosterías.

Ámbito Empresarial			
Sub ámbito	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	
		Hostería Peñón de Cuzay	Arhaná Hostería & Resort
Gestión Sostenible	Política sostenible	0%	0%
	Misión	0%	25%
	Visión	0%	25%
	Valores	0%	100%
	Política de servicio	0%	0%
	Política ambiental	0%	0%
	Política social	0%	0%
	Política de gestión humana	0%	25%
	Planificación estratégica.	0%	50%
		<b>0%</b>	<b>25%</b>
	Procesos y procedimientos	25%	25%
	Administración y dirección.	25%	75%



<b>Gestión de Calidad</b>	Suministros y proveedores.	25%	50%
	Monitoreo y acciones correctivas.	25%	25%
		<b>25%</b>	<b>43,75%</b>
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Manuales y procedimientos.	0%	25%
	Capacitación al personal.	50%	75%
	Evaluación de desempeño.	0%	0%
		<b>16,67%</b>	<b>33,33%</b>
<b>Gestión Financiera y Contable</b>	Sistema financiero y contable.	50%	75%
	Presupuestos.	50%	25%
		<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>Gestión de Seguridad</b>	Manual para la seguridad del trabajo.	0%	75%
	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones.	75%	75%
	Seguridad a los huéspedes.	75%	100%
	Fortalece la seguridad con la comunidad.	50%	0%
		<b>50%</b>	<b>62,50%</b>
<b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b>	Comunicación.	0%	100%
	Mercadeo.	0%	50%
		<b>0%</b>	<b>75%</b>
<b>Total del ámbito empresarial</b>		<b>23,61%</b>	<b>48,26%</b>

**Tabla N° 24****Título:** Comparación de resultados del ámbito empresarial**Autores:** Mónica Carabayo y Johanna Guerrero**Fuente:** Propia**Fecha:** 25 de junio 2021



**Gráfico N° 1**

**Título:** Porcentaje del ámbito empresarial

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

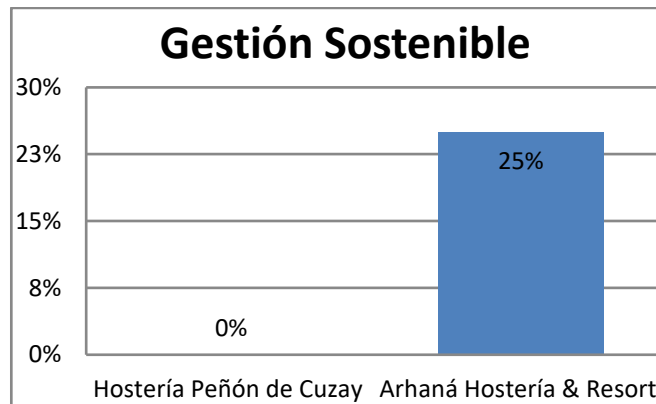
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

El porcentaje de cumplimiento en el ámbito empresarial para Arhaná Hostería & Resort es del 48,26%, puesto que posee una misión, visión, valores, políticas empresariales, documentos que determinan los procesos y procedimientos de las áreas de lavandería y recepción, los proveedores de verduras son locales, la supervisión al personal es una vez a la semana, optan por la contratación de personal local y el sistema contable está a cargo de una persona profesional.

La hostería Peñón de Cuzay obtuvo el 23,61% de cumplimiento, debido a que no cuenta con: una gestión sostenible que defina la misión, visión, valores, políticas empresariales y planificaciones estratégicas; una gestión de calidad que permita a los empleados conocer los procesos y procedimientos de las actividades a desempeñar, recibir capacitaciones constantes y mejorar su rendimiento a través de evaluaciones de desempeño; una gestión financiera y contable que fije un presupuesto para las necesidades del establecimiento.

### 3.1.1.1 Estudio comparativo sobre la gestión sostenible entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.



**Gráfico N° 2**

**Título:** Porcentaje de gestión sostenible

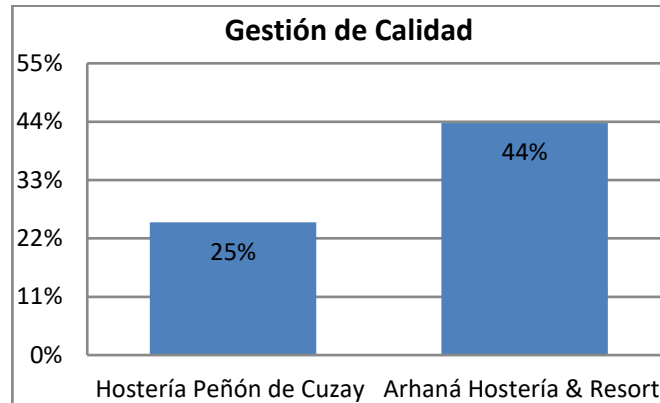
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

De acuerdo al gráfico de la gestión sostenible, Arhaná Hostería & Resort alcanzó el 25% de cumplimiento, debido a que la política sostenible posee misión y visión, pero no están enfocadas hacia la sostenibilidad; cuenta con políticas empresariales donde se describe una información general y no realiza una planificación sobre las acciones que deben ejecutar para conseguir los objetivos. En cambio, la hostería Peñón de Cuzay no cuenta con misión, visión, valores, políticas empresariales y carece de una planificación estratégica.

### 3.1.1.2 Estudio comparativo sobre la gestión de calidad entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 3**

**Título:** Porcentaje de gestión de calidad

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

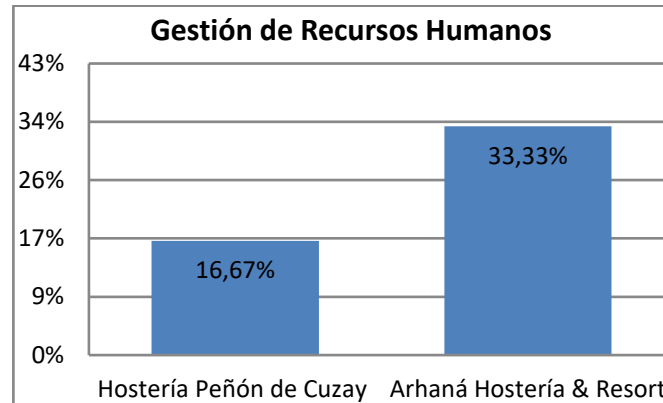
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

En la gestión de calidad, Arhaná Hostería & Resort obtuvo el 43,75% de cumplimiento porque tiene un organigrama que permite determinar la estructura de la hostería, la gerente general junto con su esposo son quienes están al frente de la administración y dirección del establecimiento y brindan una retroalimentación después del monitoreo semanal efectuado al personal.

La hostería Peñón de Cuzay obtuvo el 25% de cumplimiento, puesto que no tiene un organigrama, los procesos y procedimientos se dan a conocer verbalmente al personal por parte del administrador al inicio de las actividades, para la selección de los proveedores se toma en cuenta el costo y la calidad del producto y el establecimiento monitorea las actividades del personal una vez por semana.

### 3.1.1.3 Estudio comparativo sobre la gestión de recursos humanos entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 4**

**Título:** Porcentaje de gestión de recursos humanos

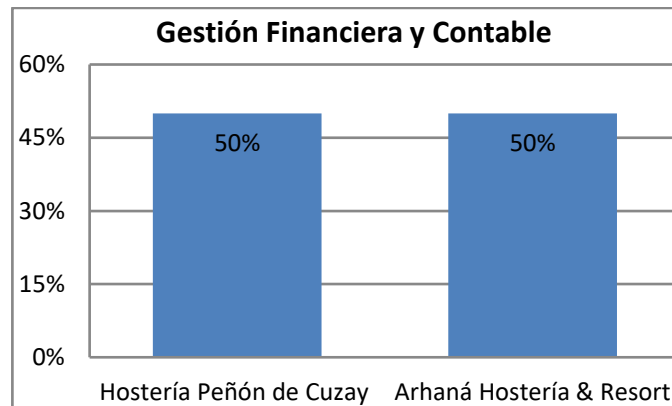
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

El porcentaje de cumplimiento en la gestión de recursos humanos, Arhaná Hostería & Resort tiene el 33,33%, pues selecciona a personas locales para que formen parte del establecimiento, la gerente general informa sobre los procedimientos del puesto de trabajo al personal al inicio de sus actividades y en las capacitaciones se involucra a todo el personal. A comparación del 16,67% de cumplimiento de la hostería Peñón de Cuzay que ofrece oportunidades laborales a personas locales, no posee manuales y procedimientos para los puestos de trabajo, involucra pocos temas en las capacitaciones al personal y no evalúa el desempeño del personal.

#### 3.1.1.4 Estudio comparativo sobre la gestión financiera y contable entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 5**

**Título:** Porcentaje de gestión financiera y contable

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

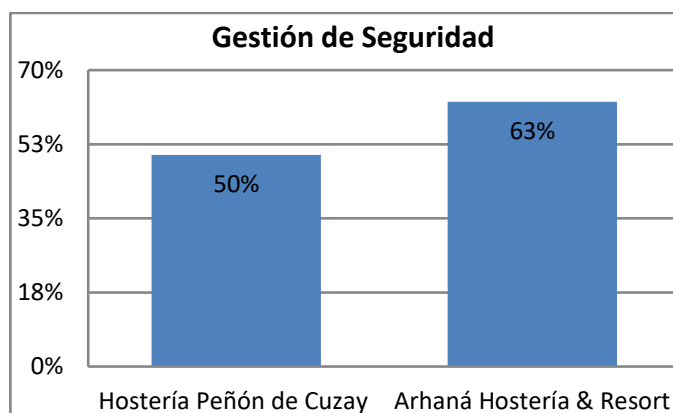
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

Las hosterías tienen el 50% de cumplimiento con respecto a la gestión financiera y contable. Por una parte, los señores Milton Pérez y Manolo Pérez son quienes están a cargo del sistema financiero de la hostería Peñón de Cuzay y la Ing. Karina Ulloa es quien está a cargo de la contabilidad. Por otra parte, el Ing. Carlos Orellana es quien está a cargo del sistema financiero y contable de Arhaná Hostería & Resort. Cabe recalcar que, ambas hosterías carecen de capacitaciones para las personas que están a cargo del sistema financiero y contable y no llevan un registro del presupuesto para cubrir los gastos que son necesarios para desempeñar las actividades.



### 3.1.1.5 Estudio comparativo sobre la gestión de seguridad entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 6**

**Título:** Porcentaje de gestión de seguridad

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

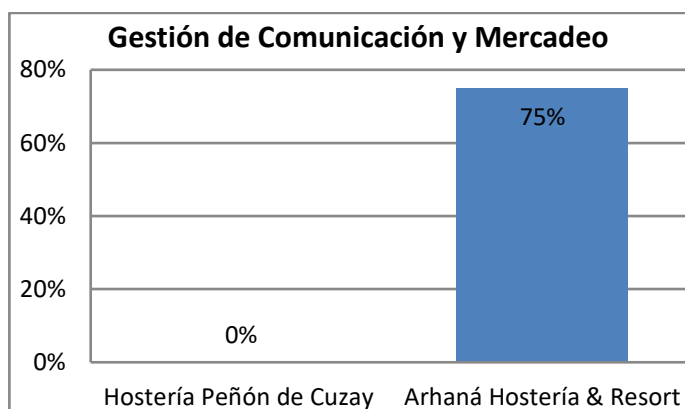
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

En la gestión de seguridad, Arhaná Hostería & Resort obtuvo el 62,50% de cumplimiento, ya que posee un programa sobre riesgos laborales, dispone de cámaras de videovigilancia, efectúa el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones y el personal ha recibido capacitaciones sobre incendios por parte del cuerpo de bomberos.

La hostería Peñón de Cuzay, por su parte obtuvo un 50% de cumplimiento porque posee cámaras de videovigilancia para la seguridad de los huéspedes y del personal y realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones.

### 3.1.1.6 Estudio comparativo sobre la gestión de comunicación y mercadeo entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 7**

**Título:** Porcentaje de gestión de comunicación y mercadeo

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

Arhaná Hostería & Resort alcanzó un 75% de cumplimiento, debido a que cuenta con un plan de marketing, se promociona a través de las redes sociales y adquiere los servicios de Noma Publicidad para posicionarse en los buscadores online.

La hostería Peñón de Cuzay no cumple con la gestión de comunicación y mercado porque tiene su cuenta de Facebook inactiva, no se promociona en los motores de búsqueda y carece de un plan de marketing.

### 3.1.2 Ámbito Socio-Cultural

En este ámbito se compara el nivel de cumplimiento entre las hosterías para los sub ámbitos: contribución al desarrollo de la comunidad local, respeto a la cultura y población local, acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural y ofertas de actividades culturales como producto turístico.

A continuación, se presenta la tabla y el gráfico de la comparación entre ambas hosterías.



<b>Ámbito Socio-Cultural</b>			
<b>Sub ámbito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	
		<b>Hostería Peñón de Cuzay</b>	<b>Arhaná Hostería &amp; Resort</b>
<b>Contribución al desarrollo de la comunidad local</b>	Beneficios económicos.	50%	50%
	Beneficios sociales.	100%	100%
	Beneficios ambientales.	0%	0%
		<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>Respeto a la cultura y población local</b>	Realiza actividad comunitaria.	0%	0%
	Promueve la cultura local.	25%	100%
	Fomenta el respeto a la cultura de la comunidad entre empleados y huéspedes.	50%	25%
	Promueve el patrimonio de la comunidad con objetos decorativos.	25%	0%
		<b>25%</b>	<b>31,25%</b>
<b>Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural</b>	Brinda información sobre la historia y cultura local.	75%	25%
	Ofrece comida tradicional.	75%	100%
	Registro de comentarios sobre la experiencia cultural del huésped.	0%	0%
	Interacción con el huésped en actividades culturales.	0%	25%
		<b>37,50%</b>	<b>37,50%</b>
<b>Ofertas de actividades culturales como producto turístico</b>	Brinda información sobre lugares de la comunidad con valor cultural.	50%	50%
	Oferta de productos artesanales propios del cantón.	0%	100%
	Personal capacitado para informar sobre la historia y eventos culturales.	50%	25%
		<b>33,33%</b>	<b>58,33%</b>
<b>Total del ámbito socio-cultural</b>		<b>36,46%</b>	<b>44,27%</b>

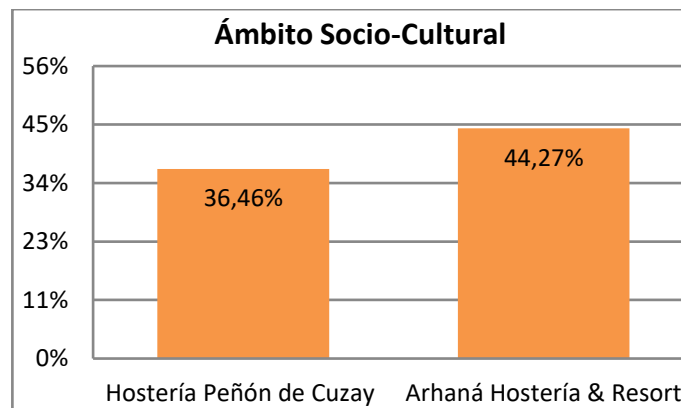
Tabla N° 25

Título: Comparación de resultados del ámbito socio-cultural

Autores: Mónica Carabayo y Johanna Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 25 de junio 2021



**Gráfico N° 8**

**Título:** Porcentaje del ámbito socio-cultural

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

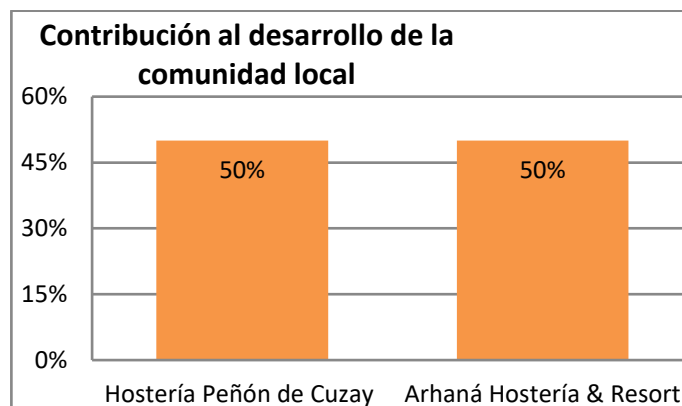
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

En el ámbito socio-cultural, Arhaná Hostería & Resort obtuvo el 44,27% de cumplimiento, puesto que colabora con el desarrollo de pequeños emprendedores del cantón a través de espacios para la venta de sus artesanías, promueve la cultura por medio de folletos que contienen la información del cantón y brindan información a los huéspedes de manera verbal sobre los eventos culturales.

Por otro lado, la hostería Peñón de Cuzay tiene un porcentaje del 36,46% de cumplimiento, debido a que no contribuye con la comunidad, no realiza actividades comunitarias y culturales, no promueve los atractivos turísticos del cantón, no cuenta con un registro de comentarios y no aporta al rescate y protección del patrimonio de la comunidad.

### 3.1.2.1 Estudio comparativo sobre la contribución al desarrollo de la comunidad local entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 9**

**Título:** Porcentaje de contribución al desarrollo de la comunidad local

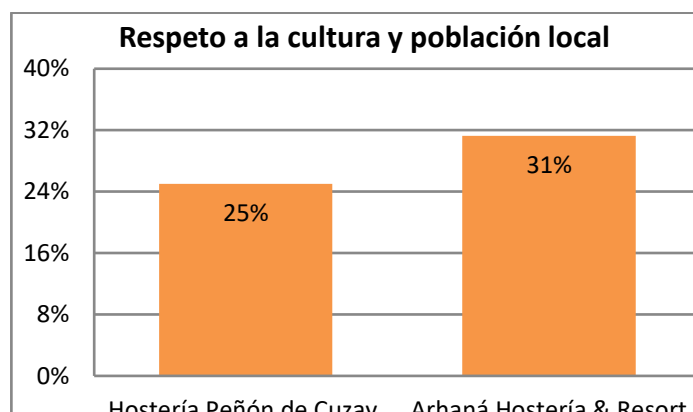
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

En este sub ámbito, ambas hosterías alcanzaron el 50% de cumplimiento. Por un lado, la hostería Peñón de Cuzay ayuda a la comunidad local con publicidad dentro del establecimiento, ofrecen oportunidades de empleo a personas de la localidad y la mayoría de sus proveedores son de Azogues y Cuenca. Por otro lado, Arhaná Hostería & Resort colabora con espacios para la venta de los emprendimientos de la comunidad, prefiere reclutar a personal local a través de publicaciones en el semanario de Gualaceo y la mayor parte de los proveedores son de la ciudad de Cuenca.

### 3.1.2.2 Estudio comparativo sobre el respeto a la cultura y población local entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 10**

**Título:** Porcentaje de respeto a la cultura y población local

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

El resultado obtenido del respeto a la cultura y población local manifiesta que Arhaná Hostería & Resort tiene el 31,25% de cumplimiento, ya que proporcionan a los huéspedes folletos con información del cantón e incentiva a los huéspedes a visitar los lugares históricos. En cambio, la hostería Peñón de Cuzay tiene un 25% de cumplimiento, debido a que informa de manera verbal a los huéspedes de los lugares turísticos del cantón, pero no poseen folletos con dicha información.

### 3.1.2.3 Estudio comparativo sobre las acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 11**

**Título:** Porcentaje de acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural

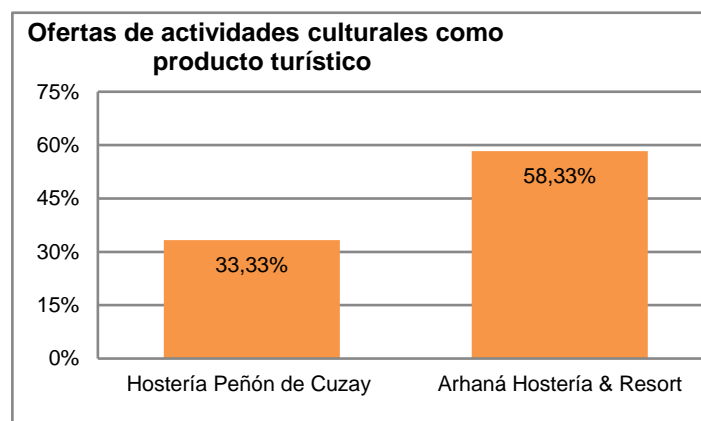
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

En las acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural, ambas hosterías alcanzaron un cumplimiento del 37,50%, puesto que la hostería Peñón de Cuzay ofrece comida tradicional únicamente en las fiestas del cantón y el personal brinda información de manera verbal sobre la historia y actividades del cantón. En cuanto a Arhaná Hostería & Resort, ofrece comida tradicional en el menú y ofrece espacios para la venta de souvenirs de pequeños emprendedores.

### 3.1.2.4 Estudio comparativo sobre las ofertas de actividades culturales como producto turístico entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 12**

**Título:** Porcentaje de ofertas de actividades culturales como producto turístico

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021



Arhaná Hostería & Resort alcanzó un 58,33% de cumplimiento, ya que promueven a los huéspedes a participar de las diferentes actividades que se desarrollan durante las fiestas de cantonización de Gualaceo y brindan folletos con información de los lugares turísticos del cantón. Por el contrario, la hostería Peñón de Cuzay tiene un 33,33% de cumplimiento, debido a que el personal brinda información verbalmente sobre los lugares turísticos y carecen de medios informativos para publicitar al cantón.

### 3.1.3 Ámbito Ambiental

Se compara el porcentaje de cumplimiento entre los establecimientos, teniendo en cuenta los sub ámbitos: calentamiento global, recurso agua, recurso energía, biodiversidad, biodiversidad en jardines, áreas naturales protegidas y de conservación, contaminación, desechos sólidos y educación ambiental.

A continuación, se muestra la tabla y el gráfico comparativo entre las hosterías.

Ámbito Ambiental			
Sub ámbito	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	
		Hostería Peñón de Cuzay	Arhaná Hostería & Resort
Calentamiento global	Capacitaciones al personal sobre el calentamiento.	0%	0%
	Informa al huésped sobre el calentamiento global.	0%	0%
	Respeta las áreas de no fumar.	100%	100%
	Calcula la huella de carbono	0%	0%
		<b>25%</b>	<b>25%</b>
Recurso agua	Controles periódicos del consumo del agua.	75%	50%
	Realiza mantenimiento preventivo a las tuberías e instalaciones de agua potable.	25%	100%
	Posee tanque para reserva de agua.	100%	100%
	Aprovecha las aguas grises.	0%	0%

	Carteles que concienticen el ahorro del agua.	75%	25%
	Se realizan reportes de las fugas de agua.	55%	50%
		<b>55%</b>	<b>54,17%</b>
<b>Recurso energía</b>	Controles periódicos del consumo de la energía.	50%	50%
	Mantenimiento preventivo en las instalaciones eléctricas.	50%	25%
	Carteles que concienticen el ahorro de la energía.	75%	50%
	Capacita al personal sobre el ahorro de energía.	0%	25%
	Implementa métodos para el ahorro de la energía.	75%	75%
		<b>50%</b>	<b>45%</b>
<b>Biodiversidad</b>	Políticas para el cuidado del medio ambiente.	0%	0%
	Protege la biodiversidad de su entorno.	75%	100%
	Brinda información sobre la importancia de cuidar la biodiversidad de la comunidad.	0%	25%
	Apoya a organizaciones que protegen la naturaleza.	0%	0%
		<b>18,75%</b>	<b>31,25%</b>
<b>Biodiversidad en jardines</b>	Áreas verdes y plantas de la zona.	100%	100%
	Plantas agrupadas acorde a su exigencia.	100%	100%
	Uso de abono orgánico.	75%	100%
	Mantenimiento a las áreas verdes.	75%	75%
	Letreros informativos sobre las plantas.	0%	0%
	Motiva al huésped y al personal sobre el cuidado de las áreas verdes.	100%	25%
		<b>75%</b>	<b>66,67%</b>
	Concientiza al huésped y al personal sobre el cuidado de las áreas naturales.	100%	25%
	Ayuda a las áreas protegidas de su cantón	0%	0%



<b>Áreas naturales protegidas y de conservación</b>	Fomenta a los huéspedes a participar en actividades para celebrar fechas ambientales.	0%	0%
	Promueve actividades turísticas en áreas de conservación.	0%	100%
		<b>25%</b>	<b>31,25%</b>
<b>Contaminación</b>	Capacitan al personal sobre el correcto manejo de los productos y sustancias químicas.	0%	0%
	Utiliza limpiadores naturales.	25%	25%
	Uso de productos biodegradables.	50%	50%
	No se usan aerosoles.	100%	100%
	No se quema basura.	100%	100%
		<b>55%</b>	<b>55%</b>
<b>Desechos sólidos</b>	Ejecuta las 3Rs para reducir los residuos sólidos.	75%	75%
	Usa desechos orgánicos de la cocina como abono.	0%	0%
	Cumple con los días y horarios para sacar la basura.	100%	100%
		<b>58,33%</b>	<b>58,33%</b>
<b>Educación ambiental</b>	Capacita al personal sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.	0%	25%
	Informa al huésped y al personal sobre el cuidado del ambiente.	50%	25%
	Realiza campañas ambientales.	0%	0%
	Cuenta con un programa sobre la educación ambiental.	0%	100%
		<b>12,50%</b>	<b>37,50%</b>
<b>Total del ámbito ambiental</b>		<b>41,62%</b>	<b>44,90%</b>

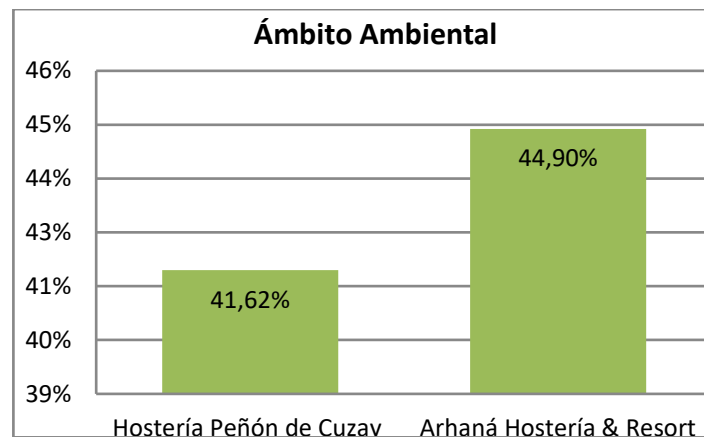
**Tabla N° 26**

**Título:** Comparación de resultados del ámbito ambiental

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021



**Gráfico N° 13**

**Título:** Porcentaje del ámbito ambiental

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

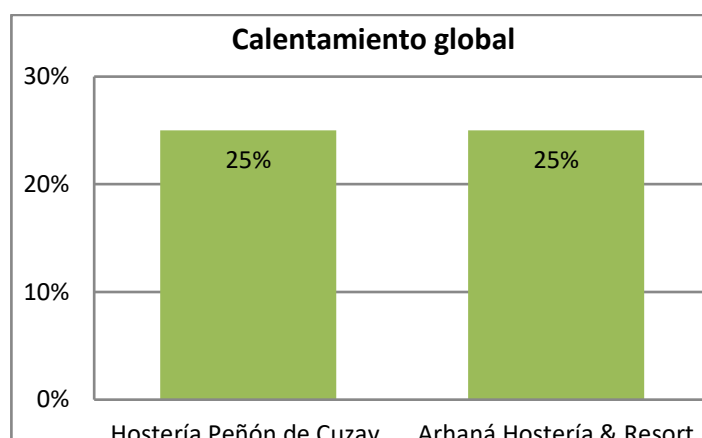
**Fuente:** Propia

**Fecha:** 25 de junio 2021

En el ámbito ambiental, Arhaná Hostería & Resort alcanzó el 44,90% de cumplimiento porque contribuye a la disminución del calentamiento global por medio de la colocación de letreros en el que se prohíbe fumar, sensibiliza a los huéspedes al ahorro de agua y energía mediante letreros en los baños de las áreas públicas, el mantenimiento de la jardinería se lleva a cabo cada 15 días, se reutiliza el papel impreso y posee un programa ambiental.

La hostería Peñón de Cuzay tiene un 41,62% de cumplimiento, debido a que no calcula la huella de carbono, no realiza mantenimiento a las tuberías del agua, no lleva un registro periódico del consumo del agua y energía, no fomenta a los huéspedes a participar en actividades medioambientales, no cuenta con letreros informativos sobre las plantas, no cuenta con políticas para el cuidado del medio ambiente y no tiene un programa de educación ambiental.

### 3.1.3.1 Estudio comparativo sobre el calentamiento global entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 14**

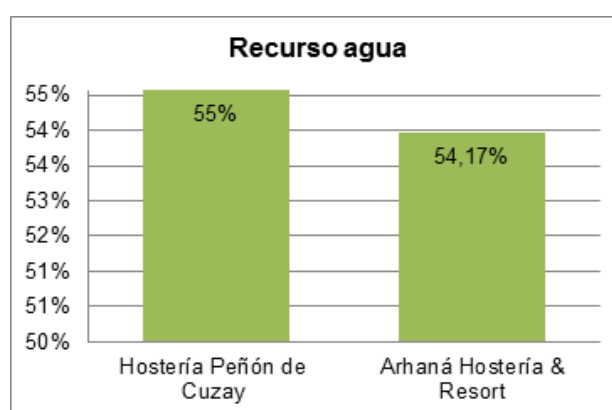
**Título:** Porcentaje del calentamiento global

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021

Según el gráfico del calentamiento global, la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort obtuvieron el 25% de cumplimiento, debido a que ayudan a concientizar sobre el ahorro de agua y energía y respetan las áreas que se prohíbe fumar a través de carteles, sin embargo no realizan capacitaciones sobre el calentamiento global y tampoco calculan la huella de carbono.

### 3.1.3.2 Estudio comparativo sobre el recurso agua entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 15**

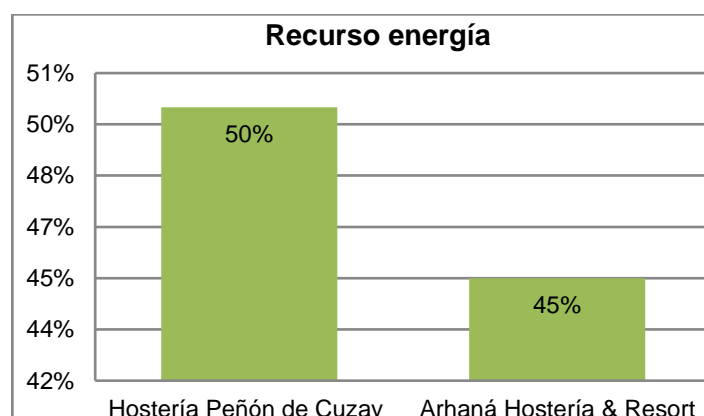
**Título:** Porcentaje del recurso agua

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021

En el recurso agua, la hostería Peñón de Cuzay obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 55%, debido a que realiza controles sobre el consumo de este recurso y concientiza a los huéspedes sobre el ahorro del agua a través de carteles en las habitaciones y en los baños de las áreas públicas. En cambio, Arhaná Hostería & Resort tiene un porcentaje del 54,17% de cumplimiento porque los carteles sobre el ahorro de este recurso se encuentran únicamente en los baños de las áreas públicas.

### 3.1.3.3 Estudio comparativo sobre el recurso energía entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 16**

**Título:** Porcentaje del recurso energía

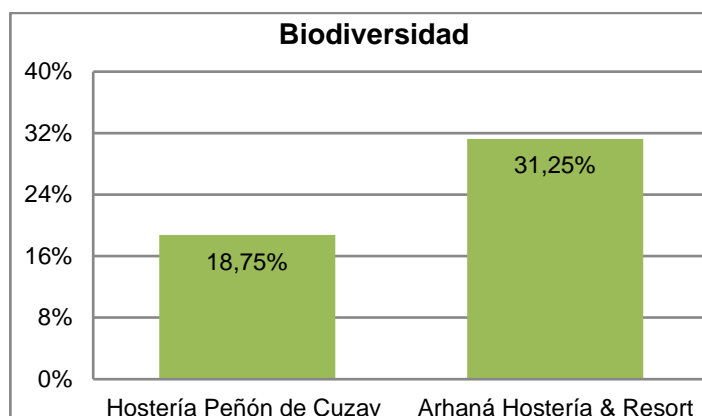
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021

La hostería Peñón de Cuzay alcanzó un porcentaje del 50% de cumplimiento en el recurso energía, debido a que cuentan con carteles sobre el ahorro de energía en las habitaciones y los baños de las áreas públicas, utilizan focos ahorradores, realizan mantenimiento preventivo del sistema eléctrico y concientiza al personal y empleados sobre el ahorro de este recurso.

Por otra parte, Arhaná Hostería & Resort obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 45% porque ahorran energía a través de sensores de movimiento en los pasillos de las habitaciones y han realizado capacitaciones sobre la importancia del ahorro de este recurso, pero carece de carteles sobre el ahorro de energía en los baños de las habitaciones.

### 3.1.3.4 Estudio comparativo sobre biodiversidad entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 17**

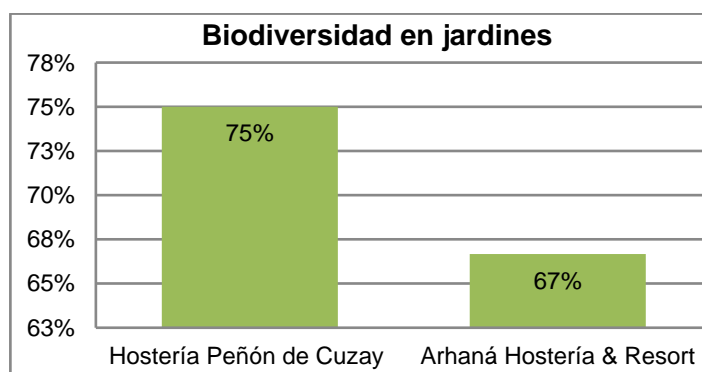
**Título:** Porcentaje de la biodiversidad

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021

En este sub ámbito, Arhaná Hostería & Resort obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 31,25%, ya que protege la biodiversidad a través del cultivo de plantas propias del entorno e informa de manera verbal a los huéspedes sobre la importancia de cuidar la biodiversidad de la comunidad. En cambio, la hostería Peñón de Cuzay tiene un porcentaje de cumplimiento del 18,75% porque cultiva plantas propias del entorno, pero no brindan información a los huéspedes sobre la importancia de cuidar la biodiversidad de la comunidad.

### 3.1.3.5 Estudio comparativo sobre la biodiversidad en jardines entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 18**

**Título:** Porcentaje de la biodiversidad en jardines

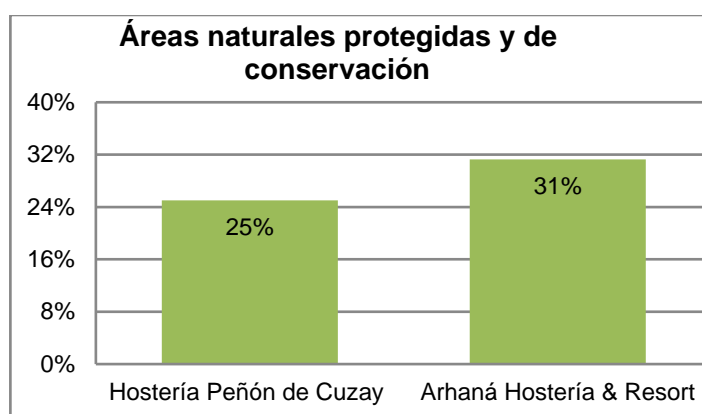
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021



La hostería Peñón de Cuzay alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 75% en la biodiversidad de jardines, debido a que concientiza a los huéspedes sobre el cuidado de la naturaleza a través de letreros informativos. Por otro lado, Arhaná Hostería & Resort tiene un 66,67% de cumplimiento, ya que carece de letreros informativos sobre el cuidado de la naturaleza.

### 3.1.3.6 Estudio comparativo sobre las áreas naturales protegidas y de conservación entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 19**

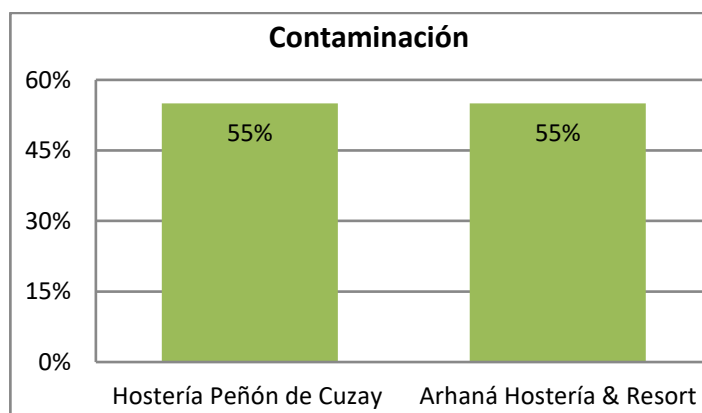
**Título:** Porcentaje de las áreas naturales protegidas y de conservación

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2020

En las áreas naturales protegidas y de conservación, Arhaná Hostería & Resort cuenta con el 31,25% de cumplimiento, pues incentiva a los huéspedes a participar en las actividades turísticas que se realizan en las áreas protegidas y de conservación. En cambio, la hostería Peñón de Cuzay tiene un 25% de cumplimiento, ya que únicamente brinda información de manera verbal de estas áreas.

### 3.1.3.7 Estudio comparativo sobre la contaminación entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 20**

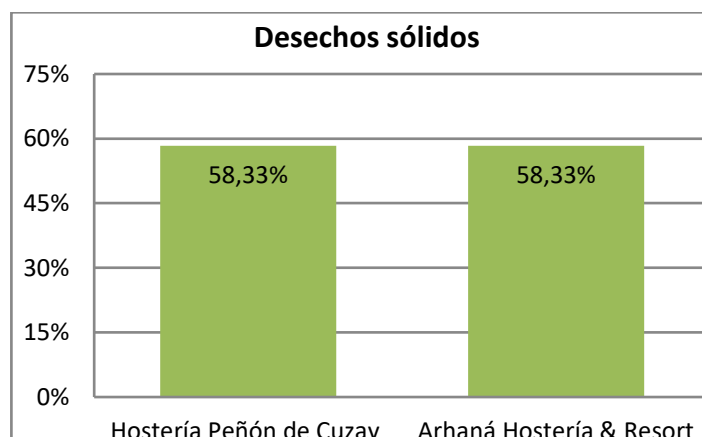
**Título:** Porcentaje de la contaminación

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2020

La hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort poseen un 55% de cumplimiento, debido a que no realizan capacitaciones al personal sobre el correcto manejo de los productos y sustancias químicas.

### 3.1.3.8 Estudio comparativo sobre los desechos sólidos entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 21**

**Título:** Porcentaje de los desechos sólidos

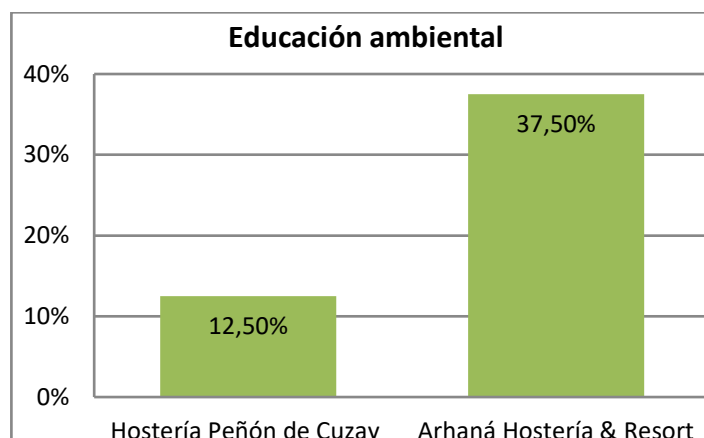
**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021

Según el gráfico comparativo de desechos sólidos, el establecimiento Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort lograron un porcentaje de cumplimiento del 58,33% porque reutilizan el papel impreso, utilizan las toallas que están de baja para

la limpieza de los baños y pisos. Sin embargo, no utilizan los desechos orgánicos que provienen del área de cocina como abono.

### 3.1.3.9 Estudio comparativo sobre la educación ambiental entre la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort



**Gráfico N° 22**

**Título:** Porcentaje de la educación ambiental

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fecha:** 25 de Junio del 2021

De acuerdo a este sub ámbito, Arhaná Hostería & Resort tiene el 37,50% de cumplimiento porque capacita al personal sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y cuenta con un programa de educación ambiental. Por otro lado, la hostería Peñón de Cuzay obtuvo un porcentaje del 12,50%, debido a que no realiza capacitaciones, tampoco cuenta con un programa de educación ambiental, pero concientiza al personal sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

### 3.2 Propuesta de mejora para las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort.

Para conseguir un turismo sostenible se deben emplear buenas prácticas en los tres pilares dispuestos por la Rainforest Alliance, en la cual consta el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental, por lo tanto, se proponen alternativas que permitan maximizar los beneficios de las actividades realizadas en las hosterías. De manera que, al usar esta herramienta se genere rentabilidad, se utilice adecuadamente los recursos naturales y la comunidad local no sea afectada.

### **3.2.1 Ámbito empresarial para la hostería Peñón de Cuzay**

El ámbito empresarial es uno de los pilares fundamentales de la sostenibilidad, debido a que ayuda al establecimiento a obtener una mejor administración, para ello es importante contar con políticas, procedimientos y planificaciones que beneficien al desarrollo y crecimiento de la hostería. Por eso, con las propuestas de mejora se pretende que el establecimiento tenga una adecuada gestión sostenible y realice un seguimiento de los recursos financieros.

#### **3.2.1.1 Gestión sostenible**

Es importante que la hostería Peñón de Cuzay cuente con políticas de servicio, ambiental, social, entre otros, con el fin de ayudar a minimizar los impactos negativos al medio ambiente y respetar a la comunidad local. Por otra parte, la hostería no cuenta con una misión, visión y valores que les ayude a cumplir con los objetivos del establecimiento.

A continuación, se recomiendan políticas para el desarrollo sostenible del establecimiento, también una misión, visión y valores para que logren llevar a cabo sus metas.

##### **3.2.1.1.1 Política sostenible**

La hostería Peñón de Cuzay se compromete a fomentar el desarrollo sostenible a través de la conservación de los recursos naturales y del patrimonio cultural de la comunidad local con el objetivo de desarrollar las actividades de manera responsable para disminuir los impactos negativos al medio ambiente y salvaguardar la biodiversidad.

##### **3.2.1.1.2 Misión**

La hostería Peñón de Cuzay ofrece a sus huéspedes una experiencia innovadora a través de sus servicios de primera calidad, brindando un ambiente lleno de armonía para que el huésped pueda tener una estadía placentera y así lograr superar sus expectativas, pero sobre todo asegurando la conservación del medio ambiente y del patrimonio cultural.

### **3.2.1.1.3 Visión**

La hostería Peñón de Cuzay desea convertirse en una de las mejores hosterías del cantón Gualaceo a través de la prestación de servicios de primera calidad para lograr satisfacer las necesidades de los huéspedes y comprometerse con la preservación del medio ambiente y el respeto a la comunidad local.

### **3.2.1.1.4 Valores**

- Compromiso en satisfacer las necesidades de los huéspedes.
- Responsabilidad con los huéspedes, la comunidad y el medio ambiente.
- Innovación para mejorar la experiencia de todos los huéspedes.
- Compromiso y entrega al desarrollar su trabajo.

### **3.2.1.1.5 Política de servicio**

El personal de la hostería Peñón de Cuzay está apto para brindar un servicio de calidad, capaz de proporcionar información a los huéspedes sobre actividades y servicios que se ofrecen dentro y fuera de la hostería, logrando así satisfacer las necesidades de los huéspedes sin dejar de lado la conservación de la biodiversidad y costumbres de la comunidad.

### **3.2.1.1.6 Política ambiental**

El compromiso y respeto del establecimiento hacia el medio ambiente se desarrolla a través del cumplimiento de las siguientes pautas:

- Calcular la huella de carbono para disminuir el calentamiento global que produce el establecimiento en sus actividades.
- Controlar el consumo de agua y energía mediante un registro mensual.
- Reducir el consumo de agua y energía a través de la colocación de carteles informativos y la adquisición de materiales y equipos.
- Aplicar medidas alternativas para el uso responsable de agua y energía en el desarrollo de sus actividades.



- Fortalecer la formación de los empleados a través de capacitaciones en temas ambientales.
- Evitar y reducir la iluminación nocturna en las áreas naturales para no alejar a los animales de su hábitat.
- Optar por productos biodegradables que reemplacen el uso del plástico.
- Publicar en las redes sociales la responsabilidad que tiene el establecimiento con el medio ambiente.
- Informar a los empleados, huéspedes y a la comunidad sobre la importancia de usar medios de transporte como bicicletas o buses para reducir la emisión de gases de efecto invernadero.
- Reemplazar el uso de productos de limpieza por limpiadores naturales o biodegradables.
- Determinar acciones para reducir la producción de desechos por medio de un registro que permita conocer el área de procedencia y el tipo de desecho.
- Clasificar los desechos de basura de acuerdo a su composición.
- Usar los desechos orgánicos procedentes de la cocina como abono orgánico.
- Incentivar a los huéspedes a reducir el desperdicio de alimentos.
- Donar los tubos de papel higiénico, revistas, periódicos, papel bond, etc., para tareas o proyectos de las escuelas de la comunidad.
- Reutilizar el papel bond e imprimir a doble cara.
- Utilizar la tecnología para dar avisos a los empleados en lugar de escribir en hojas de papel bond.
- Participar junto a la comunidad y huéspedes en actividades medioambientales como el Día de la Tierra, Día del Agua, etc.

- Incentivar a la comunidad a sembrar plantas de la zona en los espacios verdes de sus hogares.

#### **3.2.1.1.7 Política social**

La hostería brinda al personal beneficios, bienestar, seguridad y ayuda a la comunidad con la finalidad de trabajar conjuntamente y mantener una relación respetuosa.

La hostería Peñón de Cuzay cumple con las siguientes normas:

- Todo el equipo de trabajo será afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de manera obligatoria.
- El personal debe registrar su ingreso y salida durante sus días laborales.
- Apoya a la comunidad mediante información de las actividades que se desarrollan en el cantón y los atractivos turísticos que pueden visitar los huéspedes.
- Brinda dentro del establecimiento un área destinada especialmente a la venta de productos de los artesanos del cantón.
- Respeta las costumbres y tradiciones de la comunidad.

#### **3.2.1.1.8 Política de gestión humana**

La hostería Peñón de Cuzay se compromete a la contratación de personas con discapacidad sin distinción de raza, sexo, religión, opinión política o color para que formen parte del equipo de trabajo y desarrollen sus actividades en un ambiente seguro. Además, la hostería ayuda a la comunidad a través de la contratación de personas de la zona que cumplan con los requerimientos que se ha solicitado de acuerdo al puesto de trabajo y los derechos laborales de los trabajadores son primordiales por lo que serán afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### **3.2.1.1.9 Análisis FODA**

Al analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del



establecimiento se procederá a realizar una planificación que ayude a cumplir con los objetivos. De esta manera, se tomarán decisiones para la mejora de la hostería.

#### **3.2.1.1.9.1 Fortalezas**

- Ubicación estratégica y muy visitada por turistas, se encuentra a seis minutos de Gualaceo.
- Cuenta con un mercado potencial familiar.
- Precios bajos a comparación de la competencia.
- Servicio de desayuno gratuito para los huéspedes.
- Accesibilidad al parqueadero de manera gratuita.
- Cuenta con áreas adecuadas para brindar un servicio de calidad.
- Brindan servicios para el entretenimiento de los huéspedes.

#### **3.2.1.1.9.2 Debilidades**

- No tiene un plan estratégico para cumplir con los objetivos y metas de la hostería.
- No cuenta con una página web oficial y la página de Facebook se encuentra inhabilitada.
- No realizan publicidad en ningún tipo de red social, ni se promocionan en canales de distribución.
- Carecen de capacitaciones constantes al personal para mejorar su desempeño.
- Falta de documentos de los procesos y funciones de cada área de trabajo.

#### **3.2.1.1.9.3 Oportunidades**

- El Cantón Gualaceo declarado Patrimonio Cultural del Ecuador.
- Altos niveles de hospedaje en las fiestas del cantón y vacaciones.
- Instalación amplia para poder hospedar a grupos familiares.

#### **3.2.1.1.9.4 Amenazas**

- El establecimiento se encuentra cerca de hosterías que brindan servicios similares.

- Disminución en los precios de hospedaje por la pandemia del COVID-19.
- Con la pandemia el aforo es únicamente del 50%, lo cual provoca menor ocupación en la hostería.
- Presencia de problemas económicos del cantón Gualaceo por la pandemia.
- No hay planes por parte de las autoridades competentes que ayuden a la reactivación del sector turístico en el cantón.

A continuación, la planificación acorde al análisis que se realizó anteriormente:

Objetivos	Acciones	Responsable
Aumentar el porcentaje de ocupación.	Utilizar los canales de distribución como Booking.com, TripAdvisor, etc., y redes sociales como Facebook e Instagram para promocionar al establecimiento.	Administrador
Mejorar el desempeño laboral del personal a través de capacitaciones.	Capacitaciones regulares en temas como: medio ambiente, comunidad local, seguridad laboral, bioseguridad, entre otros.	Profesionales en el tema.
Trabajar con las autoridades para la reactivación del turismo en el cantón.	Crear planes estratégicos junto a las autoridades para aumentar la visita de turistas y así tener una mayor ocupación.	Administrador
Crear una página web para la hostería.	Brindar información actualizada a los clientes de los servicios de la hostería mediante una página web oficial.	Administrador Recepcionista

**Tabla N° 27**

**Título:** Planificación para la hostería Peñón de Cuzay

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de agosto de 2021

### 3.2.1.2 Gestión de calidad

Los administradores de la hostería Peñón de Cuzay, Manolo Pérez y Milton Pérez deben mejorar la administración y dirección, para ello deben realizar un análisis de la situación actual del establecimiento para conocer si están obteniendo ganancias o pérdidas con respecto a años anteriores. También, es necesario implementar

estrategias para generar mayores ingresos y cumplir con los objetivos de la hostería. La hostería Peñón de Cuzay debe elegir proveedores locales, ya que es una manera de ayudar a la comunidad y reducir costos. Otra recomendación para el establecimiento es contar con una política para que puedan mantener una comunicación estable con los proveedores y un registro en el cual se establezca la información general del proveedor (Ver anexo 14, página 196).

De igual manera, los monitoreos son de gran importancia debido a que ayuda a los empleados a desarrollar de mejor manera sus actividades laborales e incluso recibir retroalimentaciones sobre errores que se presenten en sus actividades. Por eso, se propuso un formato para los monitoreos de cada puesto de trabajo y así controlar el desempeño de sus empleados (Ver anexo 15, página 197). Además, se propuso un organigrama para la hostería (Ver anexo 16, página 204).

#### **3.2.1.3 Gestión de recursos humanos**

La hostería Peñón de Cuzay no cuenta con manuales de puestos de trabajos, por eso se recomienda un manual para que la hostería dé a conocer a sus empleados con el fin de mejorar su desempeño y disminuir los errores al momento de desarrollar sus actividades (Ver anexo 18, página 206).

Por otra parte, es importante que la hostería programe los temas de las capacitaciones con el fin de analizar si los empleados llevan a cabo de manera eficiente (Ver anexo 19, página 216). Además, se propone un formato para el registro de las capacitaciones que se realicen dentro del establecimiento (Ver anexo 20, página 217).

La evaluación de desempeño ayuda a conocer si los empleados están desarrollando y cumpliendo de manera efectiva sus tareas para mejorar los servicios y superar las expectativas de los huéspedes. Por lo que se sugiere a la hostería Peñón de Cuzay un formato para realizar evaluaciones de desempeño a su personal (Ver anexo 21, página 218).

#### **3.2.1.4 Gestión financiera y contable**

La hostería Peñón de Cuzay tiene una contadora para el manejo de los impuestos y



gastos del establecimiento, pero es necesario implementar capacitaciones para mejorar y desarrollar eficazmente su trabajo, puesto que al contar con un sistema financiero adecuado podrán analizar y contar con información necesaria para tomar decisiones que ayuden a mejorar los recursos financieros del establecimiento (Ver anexo 19, página 216).

Por otro lado, la hostería Peñón de Cuzay no cuenta con un presupuesto establecido para los gastos de las distintas áreas por eso se recomienda que establezca una planificación sobre el presupuesto general que se necesitará para los gastos de todas las áreas del establecimiento y así, tener un mejor control. De esta manera, podrá realizar comparaciones con respecto a años anteriores y reducir los gastos.

#### **3.2.1.5 Gestión de seguridad**

Para disminuir los accidentes de trabajo en la hostería Peñón de Cuzay es importante que disponga de un manual que ayude a tomar medidas preventivas para mejorar la seguridad de los empleados al momento de desempeñar sus actividades e incluso mejorar las condiciones laborales (Ver anexo 22, página 219). Además, se recomienda un formato para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos con el fin de analizar su estado (Ver anexo 23, página 222). También el establecimiento debe realizar simulacros para que el personal sepa cómo actuar cuando se presente algún desastre natural y capacitarlos de manera constante en temas de seguridad.

#### **3.2.1.6 Gestión de comunicación y mercadeo**

Para obtener una mayor ocupación, la hostería Peñón de Cuzay debe crear una página web o utilizar las redes sociales como Facebook e Instagram para promocionar y ofrecer sus servicios, por lo cual es preciso que esto sea desarrollado por una persona que tenga conocimientos de marketing o publicidad.

#### **3.2.2 Ámbito socio-cultural para la hostería Peñón de Cuzay**

El ámbito socio-cultural ayuda a que el establecimiento de alojamiento y la comunidad establezcan vínculos para que puedan trabajar conjuntamente, por ello

se recomienda propuestas de mejora con el fin de que la hostería y la comunidad obtengan beneficios al preservar y cuidar de la cultura y tradiciones.

### **3.2.2.1 Contribución al desarrollo de la comunidad local**

La hostería Peñón de Cuzay debe involucrarse y trabajar conjuntamente con la comunidad a través de actividades que favorezcan a ambas partes. El establecimiento puede ayudar a la comunidad mediante la adquisición de productos o artesanías y venderlas dentro de la hostería. También, al optar por proveedores de la zona estarían contribuyendo con la comunidad al beneficiarse económicamente. De igual manera, la hostería debería realizar charlas o reuniones donde se informe al personal sobre las actividades, historia y cultura del cantón para que brinden información a los huéspedes.

### **3.2.2.2 Respeto a la cultura y población local**

La hostería debe respetar y valorar las tradiciones, cultura e historia de la comunidad y participar en actividades que se realicen para poder integrarse y crear una mejor comunicación entre ambas partes. Para eso, pueden crear una lista de actividades en donde los huéspedes participen y conozcan más sobre las tradiciones y cultura de la comunidad. Algunas fechas que se podrían realizar diferentes actividades son: carnaval, la cantonización de Gualaceo, semana santa etc., de esta manera podrán tener mayores beneficios económicos, socioculturales y ambientales (Ver anexo 24, página 223).

Asimismo, la hostería puede promocionar los atractivos turísticos y dar a conocer sobre las fiestas tradiciones del cantón mediante las redes sociales, fomentando siempre el respeto a la comunidad.

### **3.2.2.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural**

Es importante fomentar acciones de rescate para la conservación y preservación del patrimonio cultural. Para eso, la hostería debe ofrecer información sobre la historia y cultura de Gualaceo mediante folletos o a través de las redes sociales para que los huéspedes conozcan sobre el patrimonio histórico del cantón. De igual manera, la hostería debe implementar un libro de comentarios para los huéspedes, en donde

ellos puedan compartir sus experiencias que han tenido durante su visita al cantón y en el establecimiento.

#### **3.2.2.4 Ofertas de actividades culturales como producto turístico**

La hostería Peñón de Cuzay debe brindar capacitaciones a su personal para que pueda dar información general del cantón y de los atractivos turísticos a los huéspedes (Ver anexo 19, página 216). Además, pueden ofrecer actividades donde los huéspedes participen y conozcan sobre las artesanías que se realizan dentro del cantón, asimismo pueden promocionar visitas a las diferentes áreas naturales que están cerca de la hostería como son el Bosque Protector del Collay y al Bosque Protector Aguarongo.

Otra manera que se puede dar a conocer las tradiciones del cantón es mediante la oferta de platos tradicionales dentro del menú para que los huéspedes puedan degustar de la gastronomía.

#### **3.2.3 Ámbito ambiental para la hostería Peñón de Cuzay**

El ámbito ambiental es uno de los pilares más importantes de la sostenibilidad por ende, se sugieren diferentes propuestas de mejora para la hostería con el objetivo de minimizar los impactos negativos ambientales que producen sus actividades.

##### **3.2.3.1 Calentamiento global**

El calentamiento global es un problema que ha afectado al ecosistema, es por eso que la hostería Peñón de Cuzay debe realizar capacitaciones al personal sobre este tema y concientizar sobre el daño que causan sus actividades e implementar estrategias que ayuden al medio ambiente (Ver anexo 19, página 216).

Asimismo, es importante que se calcule la huella de carbono para que puedan implementar diferentes métodos para minimizar el impacto negativo que producen las actividades que se realizan dentro de la hostería, con el fin de poder convertirse en un establecimiento amigable con el medio ambiente. Una forma gratuita para realizar este cálculo de manera personal o institucional es a través de la página web del Ministerio del Ambiente.



**Fotografía N° 78**

**Título:** Cálculo de la Huella Ecológica Institucional

**Autor:** Ministerio del Ambiente

**Fuente:** [http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella\\_institucional.php](http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella_institucional.php)

**Fecha:** 29 de julio de 2021

La huella de carbono pretende calcular las emisiones de gases de efecto invernadero que se producen por las actividades realizadas por los establecimientos. El cálculo puede realizarse anualmente a través de un registro de las operaciones que generan gases de efecto invernadero causadas por la emisión directa o indirecta. La emisión directa se produce en las operaciones propias o controladas por el establecimiento, tales como: vehículos, hornos y la combustión de las calderas. En cambio, la emisión indirecta se produce por la energía consumida en las instalaciones del establecimiento.

### 3.2.3.2 Recurso agua

La hostería Peñón de Cuzay ayuda a concientizar a los empleados y huéspedes sobre el ahorro de este recurso, pero es importante que implemente un registro de los controles periódicos de agua que realizan cada mes e implementar estrategias para reducir el consumo, por eso se recomienda un formato para el control del agua (Ver anexo 25, página 225). También, la hostería debería implementar grifos de agua con cierre automático tanto en las habitaciones como en las áreas públicas para que no se desperdicie este recurso. A continuación, se recomiendan algunos grifos para lavamanos y ducha que pueden ser implementados en los baños del establecimiento para que puedan ahorrar este recurso.

Nombre	Descripción	Marca	Costo
Vitortoria monomando para lavamanos	Es un producto muy versátil que puede ser instalado en distintos modelos de lavamanos pero sobre todo permite reducir hasta un 80% el consumo de agua. Cuenta con un aireador espumante que consume 8,3 litros por minuto.	Edesa	\$ 48,53
Llave automática ecomatic para lavabo	Su funcionamiento es con un leve toque, recomendada para áreas institucionales o empresariales. Además, brinda un bajo consumo de agua debido a que tiene un restrictor especial permitiendo el ahorro de hasta un 70%.	Área Andina (fv)	\$ 60,95
Bela mezcladora Monomando de ducha	Fabricado en latón con cierre hermético. Posee un restrictor que ayuda a ahorrar hasta un 30 % de agua.	Briggs	\$64,57

**Tabla N° 28**

**Título:** Equipos de ahorro de agua

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de agosto de 2021

### 3.2.3.3 Recurso energía

La hostería Peñón de Cuzay debe implementar acciones que ayuden a cuidar este recurso y reducir costos, por ende es necesario que el establecimiento realice un registro de los controles de cada mes para que puedan crear estrategias que ayuden a reducir el consumo de la energía. Por eso, se recomienda un formato para el control de este recurso (Ver anexo 26, página 226).

Otra recomendación para la hostería, es efectuar un mantenimiento constante de las instalaciones eléctricas, ya que es necesario realizar revisiones para evitar que el consumo sea elevado.

### 3.2.3.4 Biodiversidad

El establecimiento Peñón de Cuzay tiene presente la importancia de proteger la biodiversidad, pues cuentan con espacios verdes que son atractivos para los



huéspedes. Se recomienda al establecimiento implementar más información y capacitaciones al personal sobre el cuidado de la biodiversidad (Ver anexo 19, página 216). Además, una vez que los empleados estén capacitados podrán incentivar a los huéspedes sobre la importancia de la preservación y conservación de las áreas verdes.

### **3.2.3.5 Biodiversidad en jardines**

Los jardines y áreas verdes son un atractivo dentro de la hostería Peñón de Cuzay, ya que cuentan con diversas plantas que son propias de la zona y ayudan a crear un ambiente amigable dentro del establecimiento. Una de las recomendaciones que se le da a la hostería es colocar letreros informativos de todas las plantas y motivar a los huéspedes y empleados a cuidar los jardines y áreas verdes. Para ello, se ha establecido un formato con la información de cada planta para que los huéspedes puedan conocer sobre cada una (Ver anexo 27, página 227).

### **3.2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación**

La hostería Peñón de Cuzay debería implementar medidas que ayuden a conservar y preservar las áreas naturales protegidas. Una de las recomendaciones es brindar más información a los huéspedes para que visiten las áreas protegidas como son el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo e incluso podrían fomentar a los huéspedes para que participen en actividades medioambientales. Además, una de las maneras de ayudar al cantón es promoviendo las actividades en las áreas de conservación y fomentar el cuidado medioambiental en fechas como el Día de la Tierra, Día del Agua, entre otros (Ver anexo 29, página 229).

### **3.2.3.7 Contaminación**

La hostería Peñón de Cuzay ha tratado de reducir la contaminación a través de la utilización de los productos biodegradables para la limpieza de las distintas áreas, pero deberían implementar capacitaciones al personal sobre el correcto uso de los productos y sustancias químicas.

Además, es importante que el establecimiento capacite al personal sobre la contaminación, de esta manera podrán tomar conciencia y tratar de reducir el uso

de plásticos, reciclar y preocuparse más por la biodiversidad. Esta es una manera de demostrar su aportación para preservar el medio ambiente.

A continuación, se muestra una lista de productos biodegradables que se fabrican en el Ecuador, los cuales pueden ser implementados en los establecimientos para reducir la contaminación.

Marca	Producto	Precio
Biodegradables Ecuador	Detergente, desengrasante, jabón de manos y lavavajillas de galón.	\$10,00
	Fundas tipo rollo de 455 unidades (30cm x 20cm)	\$28,73
	Papel film de 30cm x 300m.	\$14,00
	Copa salsera a base de bagazo de trigo de 100 uds.	\$21,68
Zakka	Cloro de 3.785 ml.	\$19,99
Olimpia	Desinfectante de piso de 900 ml.	\$1,99
Clans	Gel antibacterial neutro de ropa de galón.	\$9,98
Fibracell	Esponja fibracell juvenil para el cuerpo.	\$2,44
	Esponja fibracell loofah natural mediana para el cuerpo.	\$2,47
Biosolutions	Toalla Z en biosolutions para manos paquete de 150 unidades.	\$1,70
	Limpión industrial biosolutions natural de 300m.	\$8,00

**Tabla N° 29**

**Título:** Productos biodegradables

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de agosto de 2021

### 3.2.3.8 Desechos sólidos

Para minimizar el impacto negativo hacia el medio ambiente, el establecimiento Peñón de Cuzay deberían reducir el uso de productos plásticos y usar más los desechos orgánicos como abono, puesto que ayudaría a disminuir la cantidad de materia orgánica que se desecha a los vertederos y aporta más nutrientes a las plantas, ya que se evita el uso de fertilizantes que perjudiquen al ecosistema.

A continuación, se detalla una lista de productos que pueden ser sustitutos al plástico.

Marca	Producto	Precio
Mashuca	Bolsos ecológicos realizados con tela de yute.	\$0,99
Sukasa	Pajitas de papel fabricadas con fibras de centeno y otros materiales orgánicos de 24 unidades.	\$4,60
Matter	Sorbete para cóctel elaborado con almidón de maíz.	\$0,03
Ecompake	Mix cubiertos de madera reciclada de 12 uds.	\$1,76
	Platos de fibra de bambú de 6 uds.	\$2,23
	Platos a base de hojas de palma de 6 uds.	\$4,46
	Bowls de hojas de palma de 6 uds.	\$2,67
V3RDE	Funda reutilizable de silicona para alimentos.	\$10,00
Biodegradables Ecuador	Bandeja ovalada elaborada con bagazo de caña 100 uds.	\$21,86

**Tabla N° 30**

**Título:** Productos sustitutos al plástico

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de agosto de 2021

### 3.2.3.9 Educación ambiental

Se recomienda a la hostería implementar un programa de educación ambiental para que puedan dar a conocer a sus empleados y así crear estrategias para reducir los efectos negativos de las actividades que se realizan en el establecimiento (Ver anexo 30, página 230). De igual manera, deben realizar campañas medioambientales y efectuar capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente para que los empleados puedan brindar información a los huéspedes sobre las buenas prácticas.

### 3.2.4 Ámbito empresarial para Arhaná Hostería & Resort

El primer ámbito pretende que la hostería sea rentable y mantenga una gestión sostenible. Por esta razón, se establecen propuestas de mejora para que la hostería lleve un control de los recursos financieros e implemente herramientas para una gestión adecuada por medio de políticas, misión, visión, planificación, entre otros.

#### 3.2.4.1 Gestión sostenible

Arhaná Hostería & Resort posee políticas generales, pero es necesario implementar

políticas empresariales, para ello se han creado propuestas para la política sostenible, de servicio, ambiental, social y de gestión humana. Por otra parte, se ha implementado una misión y visión enfocadas en la sostenibilidad.

#### **3.2.4.1.1 Política sostenible**

Proteger al medio ambiente a través de la colaboración de los huéspedes, empleados y la comunidad para aplicar buenas prácticas que permitan mitigar el impacto negativo al ecosistema; contribuyendo con el desarrollo de la comunidad por medio de oportunidades de empleo y al elegir proveedores locales.

#### **3.2.4.1.2 Misión**

Arhaná Hostería & Resort ofrece excelencia en el servicio y en la atención al cliente a través de la formación de equipos de trabajo orientados a proveer a los huéspedes una experiencia inigualable con la máxima calidez y cordialidad. La principal prioridad no sólo consiste en ofrecer servicios de excelencia, sino también contribuir al desarrollo de la comunidad local y fomentar la participación de los huéspedes y empleados hacia el turismo sostenible por medio de la aplicación de buenas prácticas ambientales.

#### **3.2.4.1.3 Visión**

Fortalecer la formación de nuestro grupo de trabajo para ofrecer un servicio de calidad y superar las expectativas del cliente. Comprometernos al 100% con el apoyo al desarrollo local y ayudando a la preservación del medio ambiente mediante prácticas sostenibles.

#### **3.2.4.1.4 Política de servicio**

Equipo de trabajo capacitado para proporcionar información a los huéspedes sobre los servicios y facilidades del establecimiento, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas a través de la prestación de un servicio de calidad y una atención personalizada.

#### **3.2.4.1.5 Política ambiental**

- Calcular anualmente la huella de carbono de las actividades realizadas.
- Mantener una capacitación constante con los empleados sobre acciones que

ayuden a minimizar el impacto ambiental.

- Fomentar el reciclaje de los residuos mediante la colocación de letreros informativos en todos los tachos de basura.
- Adquirir productos biodegradables elaborados en el país.
- Usar las redes sociales para compartir acciones que permitan cuidar el medio ambiente.
- Evitar y reducir la adquisición de empaques de plástico.
- Captar agua de lluvia o aguas grises para el riego de plantas.
- Regar las plantas por las noches para evitar la evaporación del recurso.
- Imprimir los documentos a doble cara cuando sean netamente necesarios.
- Comunicar al personal información importante a través del uso de la tecnología.
- Incentivar a los huéspedes a reducir el desperdicio de alimentos.
- Repartir al personal o donar los excedentes de comida que no se vendió en el restaurante para evitar desecharlos.
- Instalar una compostera para generar abono orgánico.
- Realizar campañas ambientales junto con la comunidad.
- Utilizar material reciclado para anotaciones, especialmente de las áreas administrativas.
- Conservar la biodiversidad de las áreas protegidas del cantón a través de un apoyo económico.
- Desconectar los equipos que no estén en uso.
- Aprovechar la luz natural para ahorrar energía.
- Registrar el consumo de agua y energía eléctrica para tomar acciones que permitan disminuir su consumo.

#### **3.2.4.1.6 Política social**

Sostener una relación armoniosa y respetuosa con la comunidad local mediante el apoyo con espacios para la venta de sus productos; participar con los empleados, huéspedes y comunidad en fechas festivas; promocionar la historia, costumbres y tradiciones del cantón a través de las redes sociales; adquirir productos de proveedores locales e incentivar a los huéspedes a visitar los atractivos turísticos del cantón.



#### **3.2.4.1.7 Política de gestión humana**

Las vacantes que se presentan en la hostería son comunicadas a los empleados y de acuerdo al puesto de trabajo que se requiera, el personal puede postular y tener una oportunidad para ascender; en caso de no existir postulantes, se prioriza la contratación de personas locales que cumplan con los requisitos solicitados. Además, los empleados estarán afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se garantiza el cumplimiento de sus derechos laborales al no excluir a personas por su sexo, etnia, nacionalidad, ideología religiosa o discapacidad y se otorgan incentivos y capacitaciones constantemente al personal para mejorar su desempeño laboral, de manera que se alcancen los objetivos de la hostería.

#### **3.2.4.1.8 Análisis FODA**

Se han considerado las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de Arhaná Hostería & Resort para que una vez obtenida la información se efectúe una planificación.

##### **3.2.4.1.8.1 Fortalezas**

- Ubicación estratégica, pues se encuentra a seis minutos del Centro Histórico del Cantón Gualaceo.
- Acceso al parqueadero de manera gratuita.
- Utilización de varios canales de distribución (Booking.com, TripAdvisor, etc.) y redes sociales.
- Instalaciones adecuadas para el alojamiento de diferentes sectores de mercado.
- Elaboración de paquetes y descuentos para aumentar las ventas y mantener la rentabilidad en el mercado.

##### **3.2.4.1.8.2 Debilidades**

- Falta de un plan estratégico que ayude a la consecución de objetivos.
- Falta de capacitación constante al personal.
- Ausencia de documentos estandarizados para los procesos y funciones de cada área.
- Página web oficial de la hostería inhabilitada.

- Falta de un registro de comentarios para el huésped que permita analizar las falencias de la hostería.

#### **3.2.4.1.8.3 Oportunidades**

- Adquirir los servicios de la agencia Noma Publicidad.
- Gualaceo declarado Patrimonio Cultural del Ecuador.
- Entorno socio-cultural favorable con múltiples atractivos de gran popularidad para el desarrollo del turismo cultural y de naturaleza.
- Baja probabilidad de apertura a nueva competencia.
- Capacidad para hospedar a varios grupos.

#### **3.2.4.1.8.4 Amenazas**

- Hosterías ubicadas cerca del establecimiento que ofrecen servicios similares.
- Medidas de restricción por la pandemia afecta al acceso de turistas y a la economía del cantón Gualaceo.
- Falta de medidas por parte las autoridades competentes que apoyen a la reactivación del sector turístico.
- Cierre definitivo del establecimiento por la baja demanda de turistas en el cantón.
- Precios más bajos en la competencia.

La planificación propuesta para la hostería se ha desarrollado acorde al análisis obtenido anteriormente.

Objetivos	Acciones	Responsable
Generar conocimiento a través de capacitaciones al personal.	Capacitaciones de bioseguridad, medioambientales, sociales, etc. Cursos en línea gratuitos que están disponibles en internet.	Profesionales en el tema.
Atraer clientes mediante información publicada en la página web oficial.	Habilitar la página web oficial de Arhaná Hostería & Resort y brindar información sobre los paquetes, descuentos, etc.	Gerente General
Ofrecer servicios de entretenimiento para los huéspedes.	Contratación de cantantes o grupos de danza para atraer a los turistas.	Gerente General
Analizar los comentarios de los huéspedes en las redes sociales y otros medios.	Mejorar la reputación de la hostería y lograr fidelizar a los clientes mediante un constante seguimiento y contacto.	Recepcionista

**Tabla N° 31**

**Título:** Planificación para Arhaná Hostería & Resort

**Autores:** Mónica Carabajo y Johanna Guerrero

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de agosto de 2021

### 3.2.4.2 Gestión de calidad

Para que la administración y dirección de Arhaná Hostería & Resort sea eficaz, la Ing. Diana Molina y el Sr. Guillermo Pérez como propietarios deben realizar reuniones periódicas para analizar la situación actual del establecimiento con respecto a los recursos financieros, comparándolos con resultados de fechas anteriores, de modo que se establezcan estrategias y se tome decisiones para alcanzar los objetivos de la hostería.

Es primordial que la hostería establezca políticas con los proveedores por medio de un acuerdo entre ambas partes, en el cual se tenga en cuenta: los días para hacer los pedidos, días y horas para efectuar los despachos de productos y formas y tiempos de pago. Asimismo, se recomienda crear un registro de todos los proveedores permitirá poseer de modo actualizado sus datos generales (Ver anexo 14, página 196).

Al optar por proveedores locales se posibilita que los pedidos lleguen a tiempo, se





reducen los costos por transporte, ayuda a mejorar la economía de la comunidad y en el caso de proveedores de frutas y verduras se conoce la calidad del producto al conocer el proceso de su producción.

Las actividades de los empleados de Arhaná Hostería & Resort deben ser monitoreadas por la gerente general para mejorar su desempeño laboral y recibir una retroalimentación en caso de existir errores en el desarrollo de la misma. Además, se recomienda tener un formato para los monitoreos de cada puesto de trabajo y archivarlos para controlar el desempeño del personal (Ver anexo 15, página 197).

Por otro lado, se recomienda modificar el organigrama establecido por la hostería, ya que carece de una organización adecuada en la jerarquía del personal (Ver anexo 17, página 205).

#### **3.2.4.3 Gestión de recursos humanos**

Arhaná Hostería & Resort debe poseer manuales de puestos de trabajo para que disminuyan los errores cometidos por parte del personal durante el desarrollo de sus actividades (Ver anexo 18, página 206).

Se han efectuado capacitaciones con diferentes temas al personal de la hostería, sin embargo es preciso crear un cronograma que sirva para registrar, archivar y una vez terminadas las capacitaciones, la gerente general pueda controlar su cumplimiento (Ver anexo 19, página 216). Además, si bien es una hostería pequeña, se recomienda crear un formato para que se constate que todo el personal asistió a la capacitación (Ver anexo 20, página 217).

La evaluación de desempeño permite maximizar la productividad del personal y evitar errores en el desarrollo de sus actividades, es por ello que se ha establecido un formato para efectuar las evaluaciones al personal (Ver anexo 21, página 218). Las evaluaciones pueden ejecutarse una vez al mes y una vez que finalice, se recomienda brindar una retroalimentación al personal evaluado.

#### **3.2.4.4 Gestión financiera y contable**

Para un mejor manejo del sistema financiero y contable de Arhaná Hostería & Resort se recomienda que la gerente general planifique capacitaciones relacionadas al

tema para el Ing. Carlos Orellana. En el cronograma de capacitaciones se presentan algunos aspectos para que el personal esté más preparado en su puesto de trabajo y ayude en la toma de decisiones (Ver anexo 19, página 216).

Los presupuestos del establecimiento deben estar detallados y documentados para que los recursos financieros sean analizados y comparados con resultados de periodos anteriores. Este análisis ayudará a realizar planificaciones y a tomar decisiones al corregir, mantener o mejorar el manejo de la hostería.

#### **3.2.4.5 Gestión de seguridad**

Una adecuada gestión de seguridad permitirá aumentar el desempeño del personal de Arhaná Hostería & Resort a través de la disminución de accidentes de trabajo, ya que traen como consecuencias la ausencia del personal y costos económicos. Por esta razón, se recomienda la creación de un manual de seguridad (Ver anexo 22, página 219).

El uso correcto de los equipos forma parte de la gestión de seguridad, puesto que al seguir las instrucciones de los manuales se aprovecha su vida útil. Además, es preciso analizar el estado de los equipos de la hostería por medio de un formato para su mantenimiento preventivo y correctivo (Ver anexo 23, página 222). Por otra parte, es importante trabajar con la comunidad para fortalecer la seguridad, por ejemplo solicitar a la autoridad competente la implementación de alarmas comunitarias.

#### **3.2.4.6 Gestión de comunicación y mercadeo**

Arhaná Hostería & Resort posee un plan de mercadeo, pero se deben realizar evaluaciones de los resultados obtenidos. Por otro lado, la página oficial del establecimiento debe ser habilitada para atraer a más turistas y proporcionar información general y actualizada de la hostería.

La publicidad que efectúa la hostería a los turistas no solo debe mostrar los paquetes y promociones, sino también la responsabilidad que tiene hacia el cuidado del medio ambiente.

### **3.2.5 Ámbito socio-cultural para Arhaná Hostería & Resort**

Mediante la aplicación de propuestas de mejora en este sub ámbito del turismo sostenible, se busca colaborar con el desarrollo local, fortalecer la relación entre la comunidad y la hostería y conservar su identidad, cultura, tradición, etc., de forma que el huésped obtenga una mejor experiencia al estar en contacto con el entorno natural y sobre todo con la comunidad.

#### **3.2.5.1 Contribución al desarrollo de la comunidad local**

Como se mencionó en la gestión de calidad, Arhaná Hostería & Resort debe seleccionar proveedores totalmente locales, de manera que se disminuyan los costos operativos. Además, para contribuir con el desarrollo de la comunidad se recomienda aplicar la política social mencionada en la gestión sostenible del ámbito empresarial. Esta política debe ser informada y explicada a los empleados, también debe ser expuesta en recepción y en su página web oficial para que los turistas conozcan el compromiso de la hostería y despierten su interés por visitarla.

#### **3.2.5.2 Respeto a la cultura y población local**

Es necesario que Arhaná Hostería & Resort fomente a los empleados el respeto a la cultura y población local a través de capacitaciones (Ver anexo 19, página 216). Asimismo, la hostería debe realizar una lista de las actividades en las que pueda participar con la comunidad, por ejemplo en fechas festivas se pueden realizar concursos que permita la participación de la comunidad y de los huéspedes al degustar de las preparaciones y al conocer sobre la historia de la misma. Las fechas festivas pueden ser: carnaval, semana santa, fiestas de cantonización de Gualaceo, entre otros (Ver anexo 24, página 223). Para ello, el establecimiento debe dar a conocer estas actividades a través de sus redes sociales y mediante publicaciones en el semanario de Gualaceo. Por otro lado, la hostería podría implementar objetos decorativos que identifiquen el patrimonio del cantón.

### **3.2.5.3 Acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural**

El personal de Arhaná Hostería & Resort debe proporcionar al huésped información sobre la historia y cultura del cantón Gualaceo constantemente para que se relacionen con el patrimonio.

Se recomienda a la hostería disponer de un libro de comentarios para que los huéspedes puedan compartir no sólo las experiencias culturales sino también la experiencia durante su estadía, de modo que se evalúe el comportamiento de la hostería y se tomen acciones que permitan su mejora en el servicio ofrecido.

### **3.2.5.4 Ofertas de actividades culturales como producto turístico**

Para ofertar las actividades culturales como producto turístico, Arhaná Hostería & Resort puede capacitar a todo el personal sobre las actividades culturales del cantón Gualaceo para que dicha información sea transmitida a los huéspedes (Ver anexo 19, página 216). Asimismo, se puede fomentar la participación y aprendizaje de los huéspedes en la creación de paquetes turísticos que les permitan realizar actividades como: la elaboración de artesanías, macanas; tejidos en paja toquilla, adornos y sombreros; visitas al orquideario; visitas al Bosque Protector del Collay y al Bosque Protector Aguarongo.

Otras actividades que el establecimiento puede realizar es brindar espacios para presentaciones de danzas folclóricas, exposiciones gastronómicas y proporcionar folletos sobre las leyendas del cantón.

### **3.2.6 Ámbito ambiental para Arhaná Hostería & Resort**

Este es el tercer ámbito para alcanzar la sostenibilidad, por lo tanto es preciso proponer buenas prácticas ambientales para que la hostería lleve a cabo sus actividades de manera responsable y permita que generaciones futuras gocen de los recursos naturales.

### **3.2.6.1 Calentamiento global**

Arhaná Hostería & Resort debe proporcionar a sus empleados una capacitación sobre el calentamiento global y de las consecuencias que tiene para la humanidad (Ver anexo 19, página 216). Los empleados a su vez, deben informar a los huéspedes sobre estos hechos verbalmente y por medio de las redes sociales. También, como se mencionó anteriormente es necesario calcular la huella de carbono de las actividades realizadas (Ver fotografía N° 78, página 164). Por otro lado, aplicar las buenas prácticas en el recurso energía, desechos y contaminación ayudará a reducir los gases de efecto invernadero.

### **3.2.6.2 Recurso agua**

Para ahorrar el agua, la gerente de Arhaná Hostería & Resort debe planificar capacitaciones para que los empleados apliquen las buenas prácticas (Ver anexo 19, página 216). También, se recomienda registrar la cantidad de consumo del agua, analizar los gastos y llevar su control (Ver anexo 25, página 225). Para disminuir la cantidad de consumo de este recurso se recomienda implementar equipos ahorradores de agua como se mencionó anteriormente (Ver tabla N° 28, página 157).

Para incentivar a los huéspedes se recomienda la colocación de carteles con pequeñas descripciones del ahorro de agua en los baños de las habitaciones, por ejemplo cerrar la llave durante el cepillado de dientes ayuda a ahorrar cerca de 55 litros de agua cada día, cerrar bien la llave ahorra hasta 30 litros de agua cada día y reutilizar las toallas o sábanas limpias ahorra hasta 5.000 litros de agua al mes.

Para las áreas verdes, el riego de las plantas se debe realizar por las noches para evitar la evaporación del recurso, usar mangueras con pistolas de riego y aprovechar el agua de lluvia y aguas grises.

Otra de las recomendaciones que el establecimiento puede efectuar para ahorrar este recurso en la cocina es descongelar los alimentos a temperatura ambiente o en el refrigerador, lavar las frutas o verduras en un recipiente y reutilizar el agua para el riego de las áreas verdes, usar agua caliente para remover la suciedad en ollas o

sartenes, usar la cantidad suficiente de agua en la cocción de alimentos y no enjabonar y enjuagar la vajilla al mismo tiempo. Por otra parte, al adoptar todas estas medidas se reducirán los costos de operación de la hostería.

### **3.2.6.3 Recurso energía**

Para que Arhaná Hostería & Resort disminuya el consumo de la energía se recomienda realizar capacitaciones al personal (Ver anexo 19, página 216). Asimismo, es primordial llevar un registro que permita valorar los costos de dicho recurso y se apliquen medidas que permitan mejorar su consumo (Ver anexo 26, página 226).

La hostería debe implementar medidas para el ahorro de energía, tales como: carteles en las habitaciones para concientizar a los huéspedes, limpiar el polvo de los focos, desconectar los equipos que no se utilicen, extraer todos los alimentos necesarios del refrigerador para evitar abrirlo constantemente, los alimentos deben estar a temperatura ambiente antes de introducir al refrigerador, colocar los alimentos en la licuadora en pequeñas cantidades e instalar sensores de movimiento en las bodegas.

### **3.2.6.4 Biodiversidad**

Para proteger la biodiversidad, Arhaná Hostería & Resort debe informar a los empleados y huéspedes sobre la importancia de cuidarla, apoyar económicamente a la protección de la naturaleza como lo es el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo y reducir la iluminación nocturna en las áreas naturales para no alejar a los animales de su hábitat.

### **3.2.6.5 Biodiversidad en jardines**

Para mantener la biodiversidad en los jardines, Arhaná Hostería & Resort debe colocar carteles que incentiven a los huéspedes a cuidar la naturaleza y brinden información sobre las plantas (Ver anexo 28, página 228). También, se debería instalar una compostera para que los desechos orgánicos que se generan en la cocina sean usados como abono, emplear insecticidas naturales, instalar cajas nido

para proporcionar alimento y refugio a los animales o amontonar lo sobrante de las podas para aportar refugio a los animales, captar agua de lluvia o aguas grises para el riego de plantas y llevar un mantenimiento constante de todas las plantas.

#### **3.2.6.6 Áreas naturales protegidas y de conservación**

Arhaná Hostería & Resort puede establecer acciones que ayuden a preservar las áreas protegidas como el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo; incentivar al personal en actividades dispuestas por entidades como el Ministerio del Ambiente, Ministerio del Turismo, etc., o establecer actividades para los días internacionales relacionados con la naturaleza como el Día de la Tierra, Día del Agua, entre otros (Ver anexo 29, página 229).

#### **3.2.6.7 Contaminación**

Capacitar al personal de Arhaná Hostería & Resort en el manejo de los productos y sustancias químicas, especialmente para los productos de limpieza (Ver anexo 19, página 216). Asimismo, ejecutar acciones que ayuden a minimizar la contaminación por medio de la adquisición de productos biodegradables (Ver tabla N° 29, página 159).

Para evitar la contaminación del aire es necesario adquirir productos de proveedores locales para evitar el uso de transporte, incentivar al personal a utilizar la bicicleta o el transporte público y motivar a los huéspedes sobre la importancia de usar otros medios de transporte para reducir la emisión de gases de efecto invernadero.

Los limpiadores naturales son otra opción ideal para cuidar el medio ambiente, por ejemplo el uso de bicarbonato de sodio con agua para eliminar grasa y suciedad (ollas, sartenes, tinas de baño, etc.), el vinagre blanco con agua actúa como desengrasante o abrillantador (suelos, microondas, cristales, etc.), el limón actúa como desengrasante o desinfectante (refrigerador, parrillas, azulejos, etc.) y la sal actúa como desengrasante o elimina manchas (fregaderos, sartenes, tablas de cocina, etc.).

### **3.2.6.8 Desechos sólidos**

Para analizar la cantidad de desechos generados en Arhaná Hostería & Resort se debe registrar los tipos de desechos, conocer el área de procedencia y pesarlos. Esto permitirá determinar acciones para reducir su producción desde su origen.

Los métodos que se pueden adoptar para reducir el uso de los desechos son: comprar alimentos en grandes cantidades que vayan acorde a la necesidad de la hostería para reducir los empaques de plástico; incentivar a los huéspedes a reducir el desperdicio de alimentos; utilizar la tecnología para dar avisos a los empleados en lugar de escribir en hojas de papel; colocar en los baños de las áreas públicas dispensadores de jabón y alcohol y cambiar los amenities de las habitaciones por la ubicación estratégica de dispensadores de shampoo y jabón para reducir el uso de plástico.

Anteriormente se presentó una lista de algunos productos sustitutos que pueden ayudar a reducir el uso de plástico en el establecimiento y que se encuentran en el país (Ver Tabla N° 30, página 160).

Otro de los métodos que ayudan a la reutilización de los desechos son: reemplazar las baterías desechables por recargables; repartir al personal o donar los excedentes de comida que no se vendió en el restaurante; donar tubos de papel higiénico, revistas o periódicos a las escuelas para hacer manualidades o trabajos escolares; con las latas de bebida o comida se pueden fabricar macetas decorativas y elaborar cestos ecológicos como basureros para las áreas de oficina.

### **3.2.6.9 Educación ambiental**

Las capacitaciones al personal de Arhaná Hostería & Resort sobre la importancia de cuidar al medio ambiente deben ser archivadas y dar seguimiento a las pautas establecidas para que exista un mejor manejo de las buenas prácticas, utilizar material reciclado como medio informativo para fomentar el cuidado medioambiental en los huéspedes, participar en campañas medioambientales junto a la comunidad para recolectar basura de los lugares públicos e incentivar a la comunidad a sembrar plantas de la zona en los espacios verdes de sus hogares.





El objetivo del tercer capítulo es establecer propuestas de mejora para las hosterías Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort del Cantón Gualaceo, para lo cual se consideró el diagnóstico del segundo capítulo.

Este capítulo cumplió con su objetivo, ya que se han establecido propuestas de mejora para que las hosterías desarrollen sus actividades financieras adecuadamente, integren a la comunidad local mediante acciones que apoyen a su desarrollo y preserven el medio ambiente a través del uso correcto de los recursos naturales.

## Conclusiones

Al finalizar este trabajo de titulación se ha llegado a las siguientes conclusiones de la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort:

1. Los establecimientos conocen la importancia de aplicar las buenas prácticas ambientales, pero es necesario que cumplan con los tres pilares para que las actividades que desempeñen sean sostenibles.
1. La hostería Peñón de Cuzay carece de una misión, visión y valores e incluso de políticas de sostenibilidad, servicio, ambiental, social y de gestión humana por ende no podrá cumplir con sus objetivos planteados.
2. Arhaná Hostería & Resort es consciente hacia dónde quiere llegar y los procedimientos que debe ejecutar para conseguir sus objetivos, sin embargo esta misión y visión no incluye a la comunidad ni al medio ambiente.
3. Las hosterías carecen de manuales de procesos que sirven a los empleados como herramienta para cumplir con las tareas que deben desarrollar en sus puestos de trabajo y así, logren alcanzar sus objetivos.
4. Las hosterías no llevan a cabo evaluaciones de desempeño a su personal, debido a que solo se brinda una retroalimentación a sus empleados cuando existen errores en el desarrollo de sus actividades.
5. La hostería Peñón de Cuzay no cuenta con una página web o redes sociales donde pueda dar a conocer los diferentes servicios, instalaciones, tarifas, etc., que se ofrecen a los clientes.
6. La hostería Peñón de Cuzay no trabaja conjuntamente con la comunidad, no ofrece ningún producto artesanal dentro del establecimiento y no aporta al rescate y protección del patrimonio de la comunidad.
7. Las hosterías no promueven el patrimonio de la comunidad mediante la implementación de objetos decorativos en las instalaciones.
8. Las hosterías no disponen de un registro de comentarios de las actividades y experiencias culturales que los huéspedes han tenido en el cantón y del servicio que han recibido durante su estadía.
9. Las hosterías no han participado ni han realizado actividades para las fechas festivas del cantón, lo que ha impedido consolidar una relación armoniosa y mantener una comunicación efectiva con la comunidad.



10. Las capacitaciones al personal de las hosterías sobre el calentamiento global son inexistentes, tampoco se calcula la huella de carbono que les permita preservar los recursos naturales y les ayude a reducir los gases de efecto invernadero que son provocados por la ejecución de sus actividades.
11. En cuanto al ahorro de los recursos agua y energía, los establecimientos no llevan a cabo controles que les permitan registrar la cantidad de consumo y de gasto que se efectúa cada mes.
12. Arhaná Hostería & Resort carece de carteles informativos sobre el ahorro de agua y energía en los baños de las habitaciones, puesto que solo se los encuentra en las áreas públicas.
13. Las hosterías no cuentan con carteles que brinden información general de las plantas que están cultivadas en las áreas verdes y que se encuentran dentro del establecimiento.
14. Arhaná Hostería & Resort no cuenta con carteles que incentiven a los huéspedes a cuidar la naturaleza.
15. El personal que forma parte de cada hostería carece de conocimientos sobre el manejo correcto de los productos químicos.
16. Los desechos orgánicos que provienen del área de cocina de las hosterías como son las cáscaras de fruta, las bolsitas de té, posos del café, etc., no se utilizan como abono para las plantas.

## Recomendaciones

Para culminar con este trabajo de intervención se han establecido las siguientes recomendaciones:

1. Las hosterías deben implementar una misión, visión, política social y ambiental que generen compromiso hacia al cuidado del medio ambiente.
1. Las hosterías deben establecer un manual de procesos para que el personal mejore su desempeño al tener conocimiento sobre las actividades que van a desempeñar en sus puestos de trabajo.
2. Las hosterías deben realizar capacitaciones más frecuentes sobre temas financieros, ambientales, sociales, de seguridad laboral, entre otros. Cada capacitación debe ser impartida por un profesional con el fin de mejorar el rendimiento laboral, también es necesario implementar un registro de la capacitación y la asistencia del personal.
3. La hostería Peñón de Cuzay debe establecer una estructura organizacional que permita definir el puesto que ocupa cada colaborador en la jerarquía del establecimiento, de manera que se conozcan las funciones que deben desempeñar, su relación y colaboración con la hostería.
4. Las hosterías deben garantizar a cada empleado un adecuado ambiente laboral a través de un manual de seguridad que permita evitar riesgos en sus puestos de trabajo.
5. Implementar una página web de las hosterías para atraer a los clientes mediante la información actualizada de los servicios, promociones, paquetes, etc., y aumentar prestigio al brindar información sobre las acciones que las hosterías realizan a favor del medio ambiente y la comunidad local.
6. Evaluar el desempeño de todos los miembros de las hosterías para valorar el nivel de eficiencia en sus puestos de trabajo, de manera que se apliquen estrategias que permitan reforzar los aspectos que necesitan mejorar y así, maximizar su productividad.
7. Las hosterías deben establecer una relación armoniosa con la comunidad, puesto que un establecimiento de alojamiento turístico no solo es un espacio

para acoger a los huéspedes sino también provoca que el desarrollo de sus actividades influya en el entorno.

8. Las hosterías deben llevar un registro de los comentarios sobre las experiencias culturales de los huéspedes y del servicio brindado por los establecimientos.
9. Las hosterías deben integrar a los huéspedes y a la comunidad en las actividades destinadas a las fechas festivas, especialmente del cantón para preservar su cultura, tradición, historia, etc.
10. Las hosterías deben calcular la huella de carbono para que puedan crear estrategias que ayuden a reducir los gases de efecto invernadero que provocan sus actividades.
11. Las hosterías deben reducir el uso de agua a través de alternativas sostenibles como es la adquisición de equipos para ahorrar este recurso. Estos deben colocarse en los baños de las habitaciones y áreas públicas con el fin de llevar un control de su consumo.
12. Para Arhaná Hostería & Resort se recomienda colocar carteles sobre el ahorro del agua en todos los baños de las habitaciones.
13. Las hosterías deben colocar carteles con información general de las plantas que poseen y ubicarlos en puntos estratégicos para que los huéspedes puedan conocer más sobre las características de cada una.
14. Preservar las áreas protegidas que se encuentran cerca de los establecimientos como son el Bosque Protector del Collay y el Bosque Protector Aguarongo por medio de la promoción en afiches, folletos, redes sociales, página web, entre otros.
15. Disminuir el impacto negativo que provocan las hosterías al ecosistema a través de la adquisición de productos que sean biodegradables, usar limpiadores naturales, registrar la cantidad de desechos generados, reducir el uso de empaques de plástico, entre otros.
- 16.** Para la hostería Peñón de Cuzay se recomienda implementar un programa de educación ambiental para fomentar el desarrollo sostenible.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Misión, visión y valores de Arhaná Hostería & Resort**

#### **ARHANÁ HOSTERÍA RESORT**

##### **MISIÓN**

Brindar un servicio de calidad a través del estilo y la distinción que ofrece un ambiente exclusivo a partir de la fusión de confortables instalaciones y un personal altamente motivado y capacitado que pretende alcanzar la excelencia y satisfacción de nuestros clientes garantizándoles una experiencia inolvidable.

##### **VISIÓN**

Ser reconocidos como una hostería de lujo altamente competitiva que logre la preferencia y la satisfacción de nuestros clientes.

##### **VALORES**

- Confiabilidad
- Honestidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Pasión
- Respeto
- Pro actividad



## Anexo 2: Políticas de Arhaná Hostería & Resort

### OBSERVACIONES

- A los precios presentados favor adicionar el 12% de IVA y 10% de servicio.
- Los precios indicados tienen validez de 15 días.
- Para garantizar su reserva, se deberá cancelar el 50% del valor de la estadía más los gastos financieros en el Banco del Pichincha en cuenta corriente No. 3462618004 a nombre de Diana Molina Matute. Favor escanear el recibo de pago y enviar al correo electrónico antes mencionado para garantizar su reserva.
- Para cancelar una reserva hecha se debe informar antes de 72 horas a la fecha de la reserva, se devolverá el cincuenta por ciento (50%) del valor pagado menos gastos financieros; de lo contrario no será devuelto. No se devolverá el dinero de la reserva, si esta se realizó aplicando algún descuento especial o para reservas realizadas en temporada alta.



### Anexo 3: Ficha de registro de Arhaná Hostería & Resort

FICHA DE REGISTRO/ REGISTRATION FORM

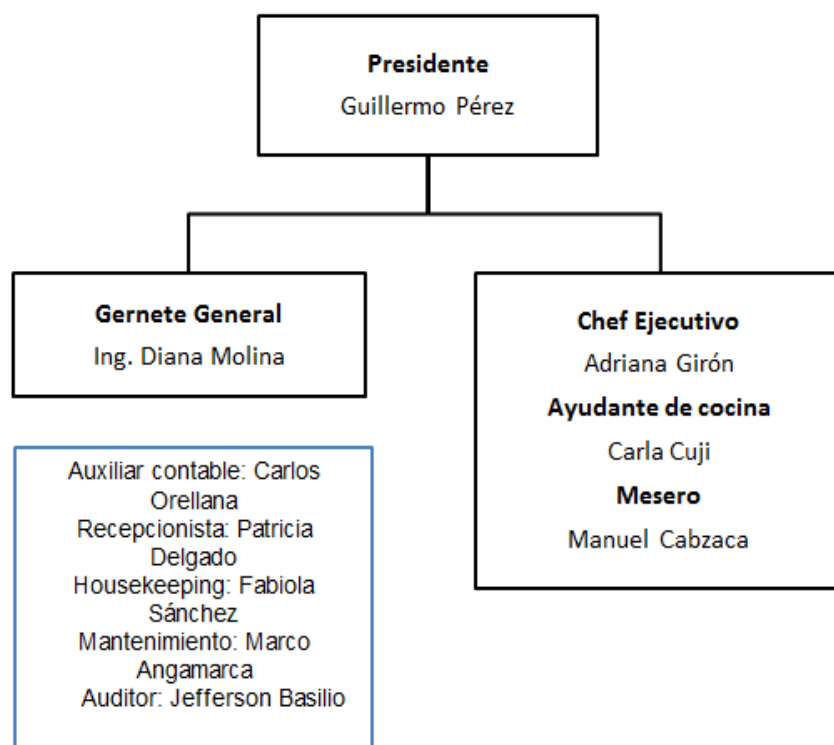
HOSTERIA ARHANA

NOMBRES Y APELLIDOS / FIRST NAME - LAST NAME		CEDULA, RUC / PASSPORT:	
NACIONALIDAD/ NATIONALITY	CUIDAD/CITY	CORREO/ EMAIL:	
DIRECCION/ ADDRESS		TEL/ FONO/ TEL. PHONE	EMPRESA/ COMPANY
CHECK IN	CHECK OUT	N° PAX	HABITACION
FORMA DE PAGO		TARIFA	
OBSERVACIONES			
FIRMA HUESPED SIGNATURE		FIRMA RESPONSABLE	

Mediante la firma al final de este documento declaro que toda la información es verdadera y podrá ser autorizada por Arhaná para el envío de información de promociones, además me someto a salir de la habitación el día pactado, a pagar todos los consumos que mi nombre y las personas autorizadas hubieran generado, y también a reconocer el valor económico determinado por la Hostería en caso de que mi estadía o la de las personas que me acompañan generaron. Algún daño físico o la infraestructura o a cualquiera de sus inmuebles que dentro del estuvieran. Además, reconozco que el parqueadero es de uso público y entiendo que las cosas dejadas allí hasta las 18h00 me comprometo en cancelar \$45.00+imp. Por el uso de la misma hasta las 18h00. Si no se ha realizado el Check Out hasta las 18h00 la Hostería tiene la potestad de retirar el equipaje y poner en custodia hasta que sea retirado, también entiendo que el uso de la piscina es para uso de toda persona quien pague el uso de la misma. Y que cualquier persona, sea mayor o no de edad es responsable de sus actos ya que la Hostería no tiene servicio de salvavidas, por lo cual cualquier golpe o accidente que dentro de esta ocurra es responsabilidad de la persona que entra a la piscina. También entiendo que al ser un lugar de acceso público tengo que cuidar mis modales, cualquier persona que genere molestias a cualquiera de los otros huéspedes será removida de la habitación y/o retirada de las instalaciones y además será responsable de sus actos ya que estos pueden generar multas a la Hostería o de la Hostería hacia el huésped de amenizar el caso.



#### Anexo 4: Organigrama de Arhaná Hostería & Resort



### Anexo 5: Lista de compras de Arhaná Hostería & Resort

LISTA DE COMPRAS TIENDA	CANTIDAD
*FREJOL NEGRO	3LIBRAS
*PASTA DE FETUCCINI	3 UNIDADES
*EMPANADAS	4 FUNDAS
*HONGOS SECOS	5 FUNDAS
*MANTEQUILLA	4 LIBRAS
*SALSA DE SOYA	1 UNIDAD
*PAN DE HAMBURGESA	1 FUNDA
PAN DE HOT DOG	2 FUNDAS
*LEVADURA	1 UNIDAD
*CREMA DE LECHE	4 FUNDAS GRANDES
*TRES LECHES	3 UNIDADES
*AVENA	1 FUNDA MEDIANA
*MIX DE FRUTOS SECOS	1 FUNDA

## Anexo 6: Respuesta ante accidentes laborales de Arhaná Hostería & Resort

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nombre de la medida</b></li> </ul>
Respuesta ante accidentes laborales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipo de medida</b></li> </ul>
Prevención
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fase de aplicación</b></li> </ul>
Adecuación, operación, mantenimiento y cierre
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descripción detallada de la medida</b></li> </ul>
<p>En las diferentes fases del proyecto, se pueden originar accidentes entre los trabajadores, el personal y los futuros clientes del hotel.</p> <p><b>Para prevención:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prevención de accidentes laborales mediante capacitación de uso de equipos y primeros auxilios.</li> <li>2. Se colocará en un sitio visible los números de teléfonos de emergencia ambulatorios más cercanos.</li> <li>3. Se colocará en un sitio visible un letrero que advierta del peligro originado por el uso</li> </ol>

<p>9. Mantener al accidentado confortable física y emocionalmente, de modo que conserve calma y confianza con nuestra actitud serena.</p> <p><b>Traslado de lesionados:</b> El traslado debe hacerse con la mayor rapidez "posible", es decir, cuando la víctima esté en condiciones de seguridad suficiente que le permitan soportar el traslado.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debe hacerse al centro de salud que esté en condiciones de proporcionarle la atención más apropiada al tipo de lesiones que tiene el accidentado, aun cuando no siempre sea el más cercano.</li> </ol> <p><b>Clasificación de las Lesiones</b></p> <p><b>A. Contusión</b> Son lesiones producidas por el impacto o golpe con objetos romos, sin filo, a baja velocidad. La piel suele quedar intacta, pero el aplastamiento de los tejidos profundos que producen hemorragias en grado variable.</p> <p><b>Primeros auxilios:</b> Aplicar frío local seco o con compresas húmedas. Colocar vendaje inmovilizador evitando comprimir. Reposo con la zona contundida en alto por 48 horas mínimo. Luego de 48 horas aplicar calor para acelerar el proceso de desinflamación.</p> <p><b>B. Heridas</b> Pérdida de continuidad de piel y/o partes blandas, pérdida de piel y ligamentos. Lesión traumática abierta que ha determinado compromiso de la piel. Causas: Son múltiples, todo el ambiente o entorno.</p> <p><b>Clasificación.-</b> Se pueden clasificar en los siguientes grandes grupos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contusas</li> <li>2. Cortantes (superficial)</li> <li>3. Punzantes (penetrante)</li> <li>4. Atriciones</li> <li>5. Mixtas</li> <li>6. Quemaduras</li> <li>7. A bala o arma de fuego</li> <li>8. Erosivas o abrasivas</li> </ol> <p><b>Primeros auxilios:</b> Objetivos: Prevenir shock e infección, favorecer curación.</p> <p>En cuanto a los primeros auxilios debemos recordar que las heridas representan un problema local y general en cuanto a complicaciones.</p> <p>a) A nivel local: Infección. b) A nivel general: Shock hipovolémico por hemorragia.</p> <p><b>Medidas en general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer una detención de la hemorragia (hemostasia).</li> <li>• Limpiar herida con antiséptico.</li> <li>• Cubrir herida.</li> <li>• Inmovilizar miembro afectado manteniéndolo levantado.</li> <li>• Enviar rápidamente a centro asistencial más cercano.</li> </ul> <p><b>C. Quemaduras</b> Definición: Pérdida de continuidad de los tejidos, producida por agentes físicos, químicos, electromagnéticos y eléctricos. Agentes etiológicos: Fuego, líquidos calientes, ácidos, frío (hielo), electricidad, radiaciones</p>
--



ultravioletas, infrarrojas, sol.

Clasificación:

a) En cuanto a profundidad:

Tipo A:

Es de 1° grado si hay eritema (enrojecimiento) de la piel, dolor intenso sin ruptura de la piel.

Es de 2° grado si además del eritema y dolor, hay formación de flictenas (ampollas) no hay gran daño de la piel y zonas en que se compromete dermis, además de epidermis.

Tipo B:

Es de 3° grado; hay zonas sangrantes o piel acartonada blanquecina o carbonizada, compromete zonas más profundas y es indolora por destrucción de terminaciones nerviosas.

Tipo A-B, o mixta:

Hay zonas con lesiones tipo "A" y zonas con lesiones tipo "S", de profundidad variable, entre "S" y "A".

Para fines prácticos lo que nos debe interesar es definir profundidad y extensión, ya que con ello se extrapola el riesgo de morir y la premura con que debe ser trasladado nuestro accidentado a un centro asistencial. Para evaluar la gravedad se usa como primer criterio la extensión de la quemadura, luego la profundidad, ya que para efectos de primeros auxilios nos interesará el dolor que produce capaz de llevar al shock en primera instancia y luego la pérdida de líquidos a través de zonas extensas de piel quemada, las que también llevarán al shock.

Primeros auxilios

1. Eliminar el agente causal, lavando con abundante agua.
2. Calmar el dolor con frío local.
3. Prevenir infección, cubriendo heridas con gasas estériles.

Quemadura tipo A, de primer o segundo grado

- Dar líquidos enriquecidos con minerales, coca cola, agua mineral, agua con azúcar o sal.
- Cubrir herida.
- Colocar agua fría, lavar siempre que las flictenas estén intactas.
- Llevar a centro asistencial.

Quemadura tipo A-B y B o de 2° grado

- Aseo con abundante suero fisiológico estéril.
- Enviar a centro asistencial.
- Cubrir con material estéril.

Recomendaciones:

- Hay que hidratar con líquido enriquecido con electrolitos cuando la quemadura sea muy extensa y vayamos a tardar en llegar al hospital más cercano.
- No colocar ningún elemento antiséptico, ya que en principio las quemaduras son estériles y cualquier cosa que se coloque las va a contaminar.
- Para esterilizar material se usa el sistema de planchado. A un género limpio se le pasa la plancha varias veces y, sin tocarlo, tomándolo sólo de las puntas se coloca sobre la herida. En última instancia sirve cualquier sábana o toalla limpia para cubrir y efectuar el traslado.

Cuidados con el paciente que está ardiendo:

- Botar al suelo y en forma horizontal envolviéndolo en frazadas de lana no sintéticas, hacerlo rodar hasta apagar llamas.





## Anexo 7: Análisis de riesgos de Arhaná Hostería & Resort

### IX. ANÁLISIS DE RIESGOS

En el presente capítulo hicimos referencia a los riesgos ambientales endógenos y exógenos a los que están expuestos los componentes ambientales dentro de las áreas de influencia. La consideración para esta descripción se basó en todas las fases que incurren en el proyecto. El objetivo principal de este análisis fue el de evaluar los riesgos físicos tanto del proyecto al ambiente y de este al proyecto, y así identificar los peligros que afectan a las obras, su naturaleza y gravedad.

#### 9.1. Riesgos exógenos

Para lograr determinar los riesgos exógenos sobre el proyecto, nos basamos en el análisis de riesgos presentado por el documento Mapas de Amenazas, y Vulnerabilidad en el Ecuador, Oxfam 2001. Esta cartografía fue construida en base a desastres naturales ocurridos en nuestro país a lo largo del tiempo; así tenemos:

Dentro de nuestro país se pueden registrar diferentes tipos de amenazas que son:

**Terremotos.-** Este tipo de riesgo dentro del área de influencia tiene un valor de dos, por lo que se considera **medio**, ya que según la historia de sismos y movimientos telúricos, no se ha reportado que estos hayan sido fuertes en la región.

**Volcanes.-** En el área de influencia, el riesgo volcánico es **bajo**, ya que no se han reportado volcanes activos en la zona.

**Deslizamientos y derrumbes.-** Para el caso del área de influencia en nuestro proyecto el nivel de amenaza por deslizamiento es calificado con un valor de tres, considerando que cero (0) es el mínimo nivel de amenaza y tres (3) el máximo. Por tanto existe un riesgo relativamente **alto** a deslizamientos potenciales.

**Inundaciones.-** En lo que se refiere al nivel de amenaza de inundación, nuestro país fue clasificados en 4 clases (o en una escala de 0 a 3) a partir de los eventos registrados en el curso de las últimas dos décadas:

1. Cantones con el mayor peligro de inundación (grado 3).
2. Cantones con peligro de inundaciones relativamente alto (grado 2).
3. Cantones con peligro de inundación relativamente bajo (grado 1)
4. Cantones que no fueron inundados desde 1980 es decir con bajo peligro de inundación (grado 0).

Para el caso del área de Influencia en el presente proyecto, el grado de amenaza es 0, es decir que aquí no ocurren problemas de inundaciones.

#### 9.2. Riesgos endógenos

En lo que tiene que ver a riesgos endógenos que se crearán durante las actividades del proyecto, estos fueron analizados a través de una matriz de riesgos descrita en el documento Manejo de Productos Químicos Industriales y Desechos especiales en el Ecuador (Fundación Natura, 1996) adaptada al proyecto.



## Anexo 8: Medidas de contingencia ante movimientos sísmicos de Arhaná Hostería & Resort

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fase de aplicación</b></li></ul>
Operación, mantenimiento y cierre
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Descripción detallada de la medida</b></li></ul>
1. Es necesario considerar la posibilidad de ocurrencia de movimientos sísmicos durante las diferentes fases del proyecto hotelero, por encontrarse en una zona de mediano riesgo de riesgo; aquí se podrían causar impactos directos a la integridad física del personal, daños a la infraestructura del hotel, daños a hospedantes, daños a terrenos y viviendas, pudiendo generar impactos a recursos ambientales, económicos y sociales que pudiesen no ser renovables, por tanto se deberá seguir el siguiente proceso: Antes de la ocurrencia del sismo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se deberá identificar y señalizar las áreas seguras, así como las rutas de evacuación directas y seguras.</li><li>• Se debe realizar por lo menos un simulacro de evacuación al año, delegando responsabilidades y evaluando la metodología.</li></ul> Durante la ocurrencia del sismo <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener la calma.</li><li>• La evacuación de todo el personal, tomando especial consideración a los hospedantes y aquellos trabajadores que se encuentren laborando dentro de zonas de mayor riesgo.</li><li>• El personal que llegue al punto de encuentro, en caso de desastres, deberá detectar si alguien no se encuentra en el sitio de reunión. Esto realizará mediante un conteo o por la nómina de trabajadores y hospedantes.</li></ul> Después de la ocurrencia del sismo <ul style="list-style-type: none"><li>• Posterior al evento, el proponente deberá efectuar la evaluación de los daños que se hubiesen presentado.</li><li>• Una vez activadas las Medidas de Contingencia, se procederá al despeje y limpieza del área o áreas afectadas. El material resultante de la limpieza se lo deberá caracterizar, y de no cumplir con los requerimientos técnicos para su utilización, se procederá a tratarlo como material de desecho, y a depositarlo en la respectiva escombrera.</li><li>• Las Medidas de Contingencia darán prioridad a las personas que hubiesen resultado afectadas, en alguna manera por el incidente.</li><li>• Paralelamente, si se han afectado canales naturales, se procederá de inmediato a su respectiva limpieza; tratando, en lo posible, la remediación total del mismo; evitando así problemas de sedimentación u obstrucción de cursos de agua.</li><li>• Cuando se hubiere cumplido con todas las tareas de limpieza de las áreas afectadas por el deslizamiento, y los volúmenes de material suelto no constituyan una amenaza a la naturaleza, el responsable de las Medidas de Contingencia declarará su terminación.</li></ul> 2. Cuando el evento tuviere proporciones que vuelvan a las Medidas de Contingencia insuficiente para afrontarlo apropiadamente, se comunicará a la Defensa Civil y demás autoridades que tengan responsabilidad sobre el tema.
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivo de la medida</b></li></ul>
Dar una respuesta inmediata ante un eventual movimiento telúrico.
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Impacto a gestionar</b></li></ul>
Riesgos en la salud de los trabajadores y público en general.



## Anexo 9: Requerimientos de seguridad para la operación de la caldera de Arhaná Hostería & Resort

Entre otros requerimientos de seguridad que se debe mantener para la operación de la caldera dentro del hotel tenemos:

- Los trabajadores deben conocer bien las instrucciones del fabricante de la caldera.
- Los operadores de calderas deben inspeccionar las calderas con frecuencia en búsqueda de fugas, combustión correcta, funcionamiento de los dispositivos de seguridad e indicadores, así como otras funciones.
- Los trabajadores deben inspeccionar esas áreas periódicamente para asegurarse de que los materiales no estén dañados, que no se estén descascarando y que no estén deteriorados.
- Deben reportarse la existencia de materiales dañados y deben repararse o eliminarse de inmediato por un contratista certificado. Indicios de superficies rajadas, prominencias, corrosión u otras deformidades deben ser reparados de inmediato por un técnico autorizado.
- Las calderas deben siempre conectarse lentamente, y nunca se debe inyectar agua fría a un sistema caliente. Cambios súbitos de temperatura pueden torcer o quebrar la caldera.
- Los operadores de calderas deben asegurar que el sistema de combustible, incluyendo las válvulas, tuberías y tanques, estén funcionando correctamente y sin fugas.
- Para prevenir explosiones en la caldera, es imperativo que los operadores purguen la caldera antes de encender el quemador.
- Los trabajadores deben verificar la relación de aire a combustible, la condición del tiro y la llama para asegurarse de que ésta no sea demasiado alta ni que eche humo.
- Los sistemas de ventilación también deben inspeccionarse y mantenerse para asegurar que los gases producto de la combustión no se acumulen en la sala de calderas.
- El área que rodea a la caldera debe mantenerse libre de polvo y desperdicios, y no se deben almacenar materiales combustibles cerca de ninguna caldera.

## Anexo 10: Plan de marketing de Arhaná Hostería & Resort

### OBJETIVOS

#### Objetivo general

Diseñar un plan de negocios objetivo, dinámico e innovador que permita potenciar Hosteria Arhaná, con el afán de mejorar su posicionamiento, imagen y rentabilidad.

#### Objetivos específicos

- 1.- Plantear el giro de negocio de Hosteria Arhaná para fortalecerlo y ponerlo en valor frente al exigente mercado turístico y de negocios que actualmente visita el destino Gualaceo.
- 2.- Estructurar la cartera de productos y servicios de Hosteria Arhaná con el afán de captar nuevos negocios y nuevos nichos de mercado.
- 3.- Diseñar una estrategia de la infraestructura del Hosteria Arhaná para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente actual y potencial.

### ANÁLISIS SWOT

*Arhaná*

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los costos fijos a nivel de estructura general de la hosteria son altos, por consiguiente el costo de tener una habitación sin ocupar es elevado.</li> <li>Bajo inventario de habitaciones</li> <li>Establecimiento nuevo en el mercado Hotelero.</li> <li>No existe CRM ni manejo de cartera de clientes.</li> <li>No existen procesos, manuales, perfiles y tareas.</li> <li>Existen barreras de entrada.</li> <li>Costos elevados de inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creciente número de clientes sofisticados, conocedores y expertos que valoran oferta personalizada, hoteles con encanto y diversidad gastronómica</li> <li>Nuevos reglamentos Hoteleros que afectan al sector.</li> <li>La posibilidad de Crisis Financiera Mundial, disminuyendo la capacidad de crédito de los viajeros.</li> <li>El gasto promedio diario por turista se viene reduciendo en los últimos años.</li> <li>Aparición de nuevos competidores con precios más atractivos,</li> <li>Bajo nivel de capacitación del recurso humano local</li> </ul>





Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicación estratégica y cercana a centro de la ciudad</li><li>• Profesionalismo y <i>expertise</i> con visión internacional de sus directivos y empresa operadora</li><li>• Equipo de trabajo estable, con experiencia y motivado.</li><li>• Experiencia para competir con cadenas extranjeras.</li><li>• Apertura de nuevos establecimientos hoteleros en el país por parte de la operadora</li><li>• Hosteria Personalizada y con carácter.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mercados tanto nacionales como extranjeros que realizan turismo vacacional y cultural en Gualaceo.</li><li>• Posicionamiento de la ciudad de Gualaceo como uno de los destinos favoritos por extranjeros y nacionales.</li><li>• Amplio número de tour operadores y agencias de viaje que comercializan el destino Gualaceo y provincia en sus catálogos de servicios</li><li>• Giras académicas universitarias locales e internacionales de diferentes especializaciones que visitan el destino-</li><li>• Utilización de nuevos canales de venta online a bajo costo.</li><li>• Menores costos de intermediación por la aplicación de nuevas tecnologías.</li><li>• Gran variedad de atractivos turísticos para toda época del año y múltiples atractivos turísticos por explotar.</li><li>• Fomento turístico interno y externo</li></ul>

## VENTAJA COMPETITIVA

En el cambiante y competitivo mercado hotelero actual, todo hotel debe definir una ventaja competitiva sostenible y evidenciable para liderar el mercado. En el caso de Comisera Operadora Hotelera – Hosteria Arhaná se ha tomado en cuenta el análisis situacional del mercado y el análisis SWOT de la empresa para determinar que se debe adoptar la ventaja competitiva de calidad, la cual está basada en el Capital Intelectual (CI) y en el *knowhow*, que en este caso, dada la trayectoria y años de experiencia de la empresa en el mercado, es ampliamente mayor a la de la competencia.

Cabe señalar que toda ventaja competitiva intangible debe ir acompañada de una infraestructura y equipamiento puestos en valor para la prestación de servicios, más todavía en el campo hotelero y turístico, de lo contrario la satisfacción del cliente, que califica la experiencia de manera integral, no sobrepasará las expectativas de los clientes.

Para el desarrollo de la ventaja competitiva de calidad, se plantean en el plan de comercialización y ventas las estrategias y las acciones pertinentes para alcanzarla.



## ANÁLISIS DEL MERCADO

El apartado correspondiente al análisis de mercado se ha realizado con el objetivo de:

- 1.- Analizar la composición del mercado turístico que visita Gualaceo.
- 3.- Visualizar el posicionamiento actual de Hosteria Arhaná.
- 4.- Comparar la relación que guarda frente a sus competidores, en cuanto a atributos de hotel ejecutivo, turismo y resort y relación calidad – precio
- 5.- Seleccionar, en base al análisis realizado, las estrategias correspondientes al plan de comercialización, adaptadas a la realidad.

**ANÁLISIS:** A continuación se presenta una tabla como resultado de la evaluación de nueve atributos principales valorados por el segmento corporativo, mercado primario para Hosteria Arhaná y sus competidores.

**Los atributos considerados son los siguientes:**

- 1.- Ubicación:** Debido a que la accesibilidad y conexión con puntos estratégicos de la ciudad son importantes por temas de movilización y seguridad.
- 2.- Habitaciones:** Es vital que su equipamiento y espacio sean adecuados para el descanso y trabajo del turista de negocios. Así mismo es vital el incremento y terminación de la capacidad instalada. Pues solo así podrá verse como la infraestructura se la concibe como una fortaleza.
- 3.- Salones:** El cliente corporativo prefiere trabajar con un solo proveedor que le ofrezca tanto salones como habitaciones para facilitar la logística de sus eventos.
- 4.- Restaurante:** La necesidad del cliente corporativo es que el hotel cubra las necesidades alimenticias de sus ejecutivos de manera saludable, variada y con una excelente relación calidad – precio.
- 5.- Business Center:** Es fundamental que existan las facilidades de internet, copiadora, impresora para el ejecutivo que lo necesite o para la empresa que llevando a cabo su evento necesite este servicio.
- 6.- Seguridad:** Varias multinacionales y empresas nacionales forman parte del mercado turístico que visita Gualaceo, éstas se rigen bajo parámetros internacionales para la calificación de sus proveedores; siendo la seguridad uno de los principales atributos a considerar.



**7.- Parqueadero:** Tanto para el ejecutivo o turista que visita la ciudad como para la empresa que realiza eventos el contar con parqueadero es vital y un plus para las personas que son invitadas a las capacitaciones, talleres, congresos, entre otros.

**8.- Página web y redes sociales:** La presencia y participación en la red es un medio de comunicación vital para el ejecutivo actual, quien valora la respuesta inmediata, la asistencia y asesoría virtual 24/7.

**9.- Eventos:** Hostería Arhaná mantiene una ventaja competitiva muy grande frente a la competencia, en lo que a infraestructura se refiere. La Hostería tiene la capacidad de generar eventos sociales de pequeña y gran envergadura.



## Anexo 11: Festividades del cantón Gualaceo

### 8.4.5. Aspectos culturales

En la ciudad de Gualaceo el idioma oficial y el que se habla es el castellano, a pesar de la gran cantidad de indigenismo presente en la zona. La religión tiene su mayor representación en la creencia católica, aunque no se descarta la existencia de otras como: testigos de Jehová, evangélicos, mormones, etc.

Las festividades en Gualaceo son de tipo religioso y popular destacándose:

- Carnaval en Febrero, fiesta familiar y colectiva, tradicionalmente se jugaba con cascarones llenos de anilina de color, hoy se juega con agua, familiarmente se celebra con una variedad de comidas, dulces y bebidas propias del lugar y exclusivas de esta fiesta.
- Semana Santa, tiempo de recogimiento y oración, Descendimiento de la imagen de Cristo desde la Cruz y Procesión por las calles de la ciudad.
- Fiesta cívica el 25 de Junio fecha de cantonización, celebración de importancia, se inicia con la elección de la Reina del Cantón, desfile cívico.
- El 25 de Julio Fiesta del Patrón Santiago con asistencia masiva de feligreses de la región y de las familias que se han establecido en otras provincias del país y fuera de él. Previo a esta fecha la imagen del Patrón Santiago es llevada a las Comunidades rurales y parroquias en la tradicional "romería" acompañada de bandas de pueblo, pirotecnia y comida para los asistentes.
- El 24 de Diciembre Fiesta del Niño Jesús.
- Nombrada ciudad "Patrimonio Nacional de la Nación" por su arquitectura colonial el año 2002.
- El cantón es conocido como el Jardín del Azuay, ubicado en la parte nororiental de la provincia de Azuay, sitio de gran belleza paisajística, productiva y artesanal, cultural e histórica. Fue el sitio de asentamiento de los primeros Ayllus Cañaris, hijos de la "Guacamaya Sagrada".
- Región de sobresaliente producción artesanal de tejidos de lana, teñidos de Ikat y telar de cintura, tejido de paja toquilla, cestería, bordado, calzado y madera.



## Anexo 12: Ahorro de agua y energía de Arhaná Hostería & Resort

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nombre de la medida</b></li></ul>
Ahorro de agua y energía
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipo de medida</b></li></ul>
Prevención
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fase de aplicación</b></li></ul>
Adecuación, operación y mantenimiento
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Descripción detallada de la medida</b></li></ul>
<p>Existen muchos beneficios al implementar medidas de conservación de agua y energía, dentro de las instalaciones del hotel, entre los cuales se destaca el ahorro de dinero y la protección al medio ambiente.</p> <p><b>Ahorro de agua:</b></p> <p>Para el ahorro del agua, se deberá proceder de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluar los patrones de uso de agua (diarios y mensuales) para identificar lugares/momentos de alto consumo de agua, e identificar maneras de conservarla. Esto permitirá además determinar la existencia de posibles fugas.</li><li>2. Chequear áreas que frecuentemente tienen un alto consumo como: Sistemas de tuberías de los cuartos de los huéspedes, los Campos y la irrigación, Lavandería, Piscina, Jacuzzi y Cocina.</li><li>3. Realizar una revisión rutinaria de todos los elementos que componen el sistema de agua (tubería, accesorios, grifería, baños), con el fin de terminar la existencia de fugas. En caso de que existan fugas, se procederá al remplazo inmediato del accesorio dañado.</li><li>4. Se deberá instalar aireadores en todos los grifos, siempre y cuando estos no lo tengan.</li><li>5. Instalar duchas eficientes en el consumo del agua.</li><li>6. Reducir la presión en el sistema de distribución del agua.</li><li>7. Mantener los sanitarios de bajo consumo de agua.</li></ol> <p><b>Ahorro de energía</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se deberá establecer un monitoreo mensual de la energía consumida por el hotel, mediante la lectura del medidor correspondiente; esto con el fin de chequear un exceso de consumo.</li><li>2. Se deberá concientizar a todo el personal del hotel acerca del ahorro de energía en todas las actividades que se realice.</li><li>3. Se deberá realizar un chequeo semestral de las instalaciones eléctricas, con el fin de determinar accesorios en mal estado que puedan estar provocando altos consumos de energía.</li><li>4. En la noche, el personal de turno deberá mantener desconectados todos los aparatos eléctricos que no sean utilizados.</li></ol>





### Anexo 13: Programa de educación ambiental de Arhaná Hostería & Resort

<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre de la medida</li></ul>
Educación ambiental
<ul style="list-style-type: none"><li>Tipo de medida</li></ul>
Prevención
<ul style="list-style-type: none"><li>Fase de aplicación</li></ul>
Operación
<ul style="list-style-type: none"><li>Descripción detallada de la medida</li></ul>
1. Durante la operación del proyecto, a través de un taller se dictarán una charla ambiental a los trabajadores y pobladores de la comunidad, con la participación de profesionales especialistas en temas ambientales.
2. La charla ambiental se la dará al iniciar la operación del hotel.
3. Los temas a cubrirse embarcaran conceptos ambientales, impactos ambientales del proyecto y sus medidas de mitigación, conservación de la flora y fauna, manejo de desechos, uso responsable del agua y energías, entre otras.
4. Estas charlas tendrán una duración de no menos de 2 horas y los temas a tratar deberán ser concretos, prácticos y de fácil comprensión.
5. La persona que de la charla, deberá ser un técnico especialista en el tema.
<ul style="list-style-type: none"><li>Objetivo de la medida</li></ul>
Dar a conocer al personal de la obra y público en general sobre la necesidad de protegerse a sí mismo, a la población y al ambiente.
<ul style="list-style-type: none"><li>Impacto a gestionar</li></ul>
Daños a la naturaleza
<ul style="list-style-type: none"><li>Responsables de su ejecución</li></ul>
Proponente,
<ul style="list-style-type: none"><li>Temporalidad y frecuencia de aplicación</li></ul>
Esta medida tendrá una duración de dos horas y se la realizará a la primera semana de iniciarse la etapa de cierre.
Esta medida tendrá una duración de dos horas y se la realizará una el segundo mes de puesto en marcha el presente plan de manejo.
<ul style="list-style-type: none"><li>Detalle de recursos para su ejecución</li></ul>
Técnico especialista en medio ambiente y charlas ambientales

### Anexo 14: Registro de proveedores para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Registro de proveedores	
Nombre del proveedor	
Empresa	
Ciudad	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Lista de productos	
Presentación (Unidad, paquetes, quintal, cajas, etc.)	Producto
<b>Observaciones:</b>	

### Anexo 15: Monitoreo de las actividades del personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Monitoreo de Recepción		
Nombre del encargado:		Fecha:
Actividades	Cumplimiento	
	Si	No
Atención a los huéspedes		
Responder las llamadas, mensajes y correos		
Tramitar las reservas de la hostería		
Registrar el ingreso y salida de los huéspedes		
Mantener el puesto de trabajo ordenado		
Resolver inquietudes y reclamos del huésped		
Proveer información de los servicios y tarifas de la hostería		
Proveer información de los atractivos turísticos del cantón Gualaceo		
Comunicación efectiva entre puestos de trabajo para asistir antes, durante y después de la llegada del huésped		
Observaciones:		
Responsable del monitoreo:		Firma:





<b>Monitoreo de la camarera</b>		
<b>Nombre del encargado:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Habitaciones</b>		
Limpieza correcta de las habitaciones.		
Mantener preparadas y limpias las sábanas.		
Suministrar los elementos de aseo y otros complementos que sean necesarios en las habitaciones.		
Prepara los equipos y materiales para desempeñar su trabajo.		
Proveer al minibar los productos que hacen falta.		
Realizar reportes diarios de las actividades que desempeña.		
Mantener las áreas de servicios en óptimas condiciones.		
Cumplir con las actividades en el tiempo establecido.		
Reportar problemas que se han presentado en las habitaciones a la persona de mantenimiento.		
<b>Áreas públicas</b>		
Limpieza de los pasillos de las habitaciones.		
Limpieza de las gradas.		
Limpieza y desinfección de los baños de las áreas comunes.		
Limpieza del salón de eventos.		
Quitar el polvo de los muebles y adornos.		
Limpieza de ventanas y puertas.		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Responsable del monitoreo:</b>	<b>Firma:</b>	



<b>Monitoreo de la secretaria</b>		
<b>Nombre del encargado:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Recibir y archivar documentos.		
Mantener organizada y limpia la oficina.		
Gestionar de manera correcta los recursos de la oficina.		
Notificar problemas o mensajes a los distintos departamentos.		
Responder correos electrónicos de los proveedores.		
Realizar tareas administrativas.		
Coordinar horarios de los empleados del establecimiento.		
Programar reuniones.		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Responsable del monitoreo:</b>		<b>Firma:</b>



<b>Monitoreo de mantenimiento</b>		
<b>Nombre del encargado:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.		
Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones eléctricas y tuberías de agua.		
Mantenimiento de las áreas verdes.		
Mantenimiento de la piscina, hidromasaje, turco y sauna.		
Mantenimiento de la estructura del establecimiento (paredes, pisos, techos, etc.)		
Mantenimiento y limpieza del parqueadero.		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Responsable del monitoreo:</b>		<b>Firma:</b>



<b>Monitoreo del cocinero</b>		
<b>Nombre del encargado:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Planificar el menú de los desayunos y las preparaciones de los platos que se ofrecen en el establecimiento.		
Verificar el estado de los alimentos y productos necesarios para la elaboración de los platos.		
Gestionar de manera adecuada las tareas que realiza.		
Mantener el área de trabajo limpia y desinfectada.		
Cocinar los alimentos en el tiempo solicitado.		
Inspeccionar el área de almacenaje e higiene correcta de los alimentos.		
Evitar desperdicios en la producción de los alimentos.		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Responsable del monitoreo:</b>		<b>Firma:</b>

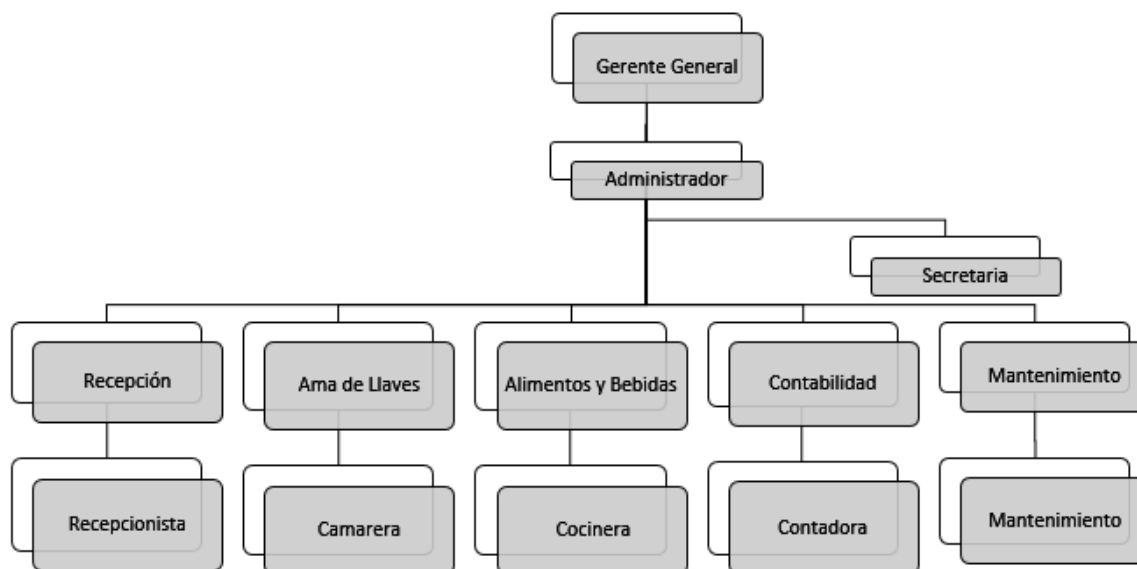


<b>Monitoreo del ayudante de cocina</b>		
<b>Nombre del encargado:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Cumplimiento</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>
Asistir al cocinero en la preparación de alimentos.		
Pesar y medir los alimentos.		
Pelar y picar los alimentos.		
Lavar y desinfectar las frutas y verduras.		
Lavar los utensilios de cocina.		
Limpieza del área de cocina.		
Limpieza de los equipos de cocina.		
Limpieza y organización de estanterías.		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Responsable del monitoreo:</b>	<b>Firma:</b>	



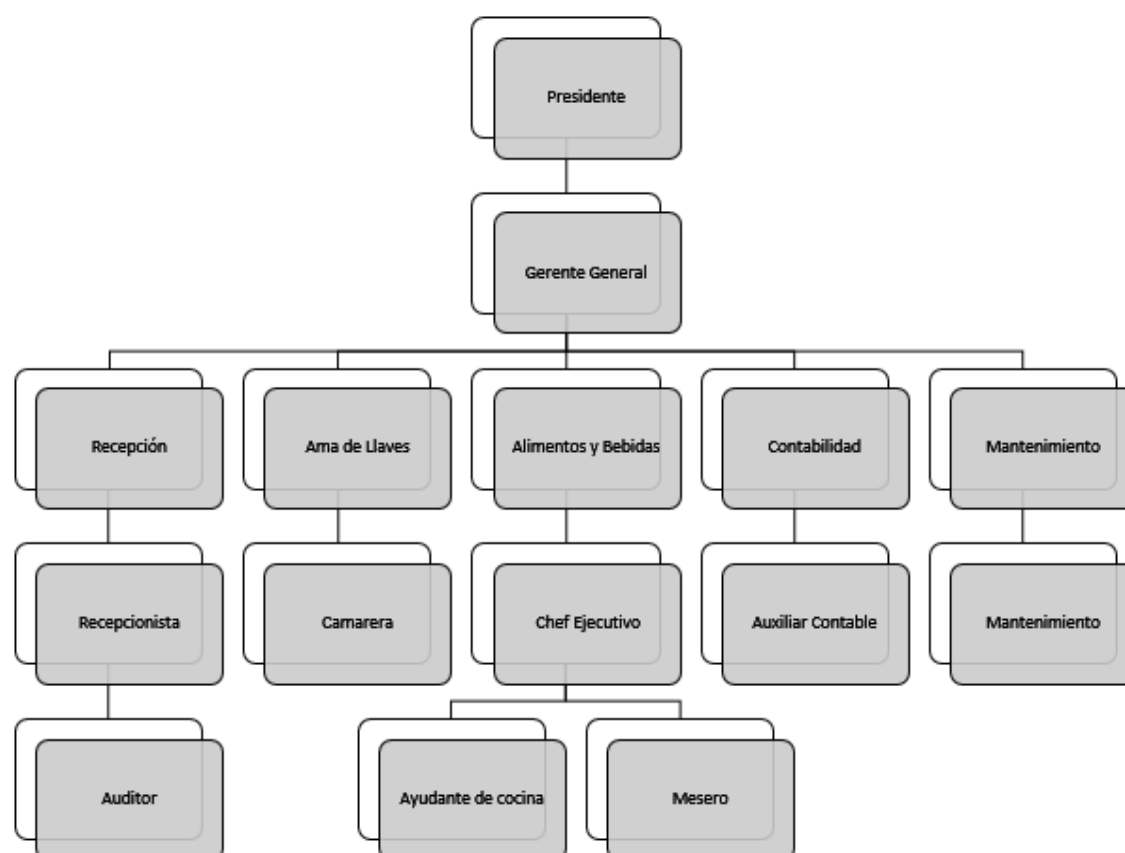
Monitoreo del mesero		
Nombre del encargado:		Fecha:
Actividades	Cumplimiento	
	Si	No
Limpiar el área del restaurante.		
Pulir la vajilla, cristalería y cubertería.		
Montaje de mesas (colocar vajilla, cristalería y cubertería).		
Atender a los huéspedes.		
Tomar los pedidos de alimentos y/o bebidas del huésped.		
Servir los alimentos y/o bebidas solicitados por el huésped.		
Presentar al huésped la cuenta del consumo.		
Limpiar y ordenar la mesa desocupada por el huésped.		
Observaciones:		
Responsable del monitoreo:	Firma:	

### Anexo 16: Organigrama para la hostería Peñón de Cuzay





## Anexo 17: Organigrama para Arhaná Hostería & Resort



## Anexo 18: Manual de los puestos de trabajo para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Manual de puesto de trabajo	
<b>Área:</b> Recepción	<b>Puesto:</b> Recepcionista
<b>Propósito general:</b> Brindar atención a los huéspedes de manera ágil y respetuosa antes y durante su estadía.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el ingreso y salida de los huéspedes.</li> <li>• Dar la bienvenida a los huéspedes.</li> <li>• Asignar y entregar las llaves de las habitaciones.</li> <li>• Brindar información del establecimiento y atractivos de la zona.</li> <li>• Recibir llamadas.</li> <li>• Recibir pagos y entregar facturas al huésped.</li> <li>• Mantener limpia el área de recepción.</li> </ul>	
Procedimiento para el ingreso del huésped	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar la bienvenida al huésped.</li> <li>2. Solicitar información al huésped para el ingreso en el sistema.</li> <li>3. Llenar el registro con los datos del huésped: nombre, nacionalidad, número de cédula o pasaporte.</li> <li>4. Solicitar al huésped que firme el registro de ingreso.</li> <li>5. Informar al huésped sobre los servicios que ofrece el establecimiento.</li> <li>6. Informar al huésped sobre las políticas, formas de pago y hora de salida.</li> <li>7. Entregar las llaves de la habitación al huésped.</li> </ol>	
Procedimiento para la salida del huésped	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar las habitaciones que están por salir.</li> <li>2. Pedir al huésped la llave de la habitación.</li> <li>3. Solicitar a la camarera que revise la habitación.</li> <li>4. Revisar los consumos extras que haya tenido el huésped en el establecimiento.</li> <li>5. Preguntar al huésped sobre cómo estuvo su estadía.</li> <li>6. Explicar al huésped el valor que se generó en la factura.</li> <li>7. Preguntar la forma de pago que va hacer el huésped.</li> <li>8. Entregar factura del pago total de la estadía.</li> <li>9. Despedir al huésped e invitarlo a visitar al establecimiento nuevamente.</li> <li>10. Archivar la copia de la factura del pago de la habitación.</li> </ol>	



### **Procedimiento para la recepción de llamadas y correos electrónicos**

#### **Recepción de llamadas**

1. Contestar el teléfono antes de la tercera timbrada.
2. Saludar de manera cortés
  - Buenos días/ tardes/ noches.
  - Dar a conocer su nombre.
  - Preguntar en qué se le puede ayudar.
3. Brindar información del establecimiento solicitada por los clientes.
4. Despedirse de manera respetuosa, deseando que tenga un excelente día/ tarde/ noche.

#### **Correos electrónicos**

1. Estar pendiente diariamente del correo electrónico.
2. Responder de manera inmediata los mensajes.
3. Redactar adecuadamente los mensajes.
4. Enviar la información que solicite el cliente.

**Revisado por:**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Aprobado por:**

**Firma:** \_\_\_\_\_



Manual de puesto de trabajo	
<b>Área:</b> Ama de llaves	<b>Puesto:</b> Camarera
<b>Propósito general:</b> Realizar la limpieza de las habitaciones, baños y áreas comunes de manera adecuada y mantener siempre en buen estado.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la limpieza de las habitaciones y baños.</li><li>• Realizar la limpieza de las áreas comunes.</li><li>• Revisar las habitaciones durante la salida del huésped.</li><li>• Entregar a recepción los objetos olvidados en las habitaciones.</li><li>• Comunicar a recepción sobre los problemas que se han presentado en las habitaciones.</li></ul>	
Procedimiento para la limpieza de las habitaciones	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tocar la puerta de la habitación tres veces y presentarse antes de ingresar.</li><li>2. Mantener la puerta abierta y poner el carrito de limpieza.</li><li>3. Abrir las cortinas y ventanas.</li><li>4. Quitar la lencería de la cama.</li><li>5. Recoger los desechos de los huéspedes y cambiar la bolsa de basura del basurero.</li><li>6. Comprobar que el televisor, teléfono y luces funcionen de manera correcta.</li><li>7. Limpiar el polvo de los muebles y superficies de la habitación.</li><li>8. Realizar el tendido de cama con lencería limpia.</li><li>9. Limpiar las ventanas.</li><li>10. Barrer la habitación y el baño.</li><li>11. Verificar que todo esté limpio y en su puesto.</li></ol>	
Procedimiento para la limpieza de baños	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirar las toallas sucias.</li><li>2. Retirar la bolsa de la basura.</li><li>3. Probar que la ducha funcione correctamente.</li><li>4. Limpiar la puerta y las paredes de la ducha.</li><li>5. Fregar y limpiar el piso de la ducha.</li><li>6. Limpiar el espejo.</li><li>7. Limpiar lavamanos.</li><li>8. Limpiar el inodoro</li><li>9. Limpiar el piso del baño.</li><li>10. Colocar todos los productos de higiene personal.</li></ol>	



11. Retirar las toallas sucias.
12. Retirar la bolsa de la basura.
13. Probar que la ducha funcione correctamente.
14. Limpiar la puerta y las paredes de la ducha.
15. Fregar y limpiar el piso de la ducha.
16. Limpiar el espejo.
17. Limpiar lavamanos.
18. Limpiar el inodoro
19. Limpiar el piso del baño.
20. Colocar todos los productos de higiene personal.
21. Colocar las toallas limpias.
22. Colocar bolsa de basura.
23. Apagar las luces del baño.
24. Cerrar la puerta.

#### **Procedimiento para la limpieza de áreas comunes**

1. Limpiar el polvo de muebles y elementos decorativos
2. Limpiar las ventanas y puertas.
3. Barrer o sacar brillo al piso.
4. Limpiar las manchas y aspirar las alfombras.
5. Limpiar y desinfectar los baños de las áreas comunes.

**Revisado por:**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Aprobado por:**

**Firma:** \_\_\_\_\_



Manual de puesto de trabajo	
<b>Área:</b> Mantenimiento	<b>Puesto:</b> Mantenimiento
<b>Propósito general:</b> Conservar los equipos e instalaciones en buenas condiciones para que se aproveche su vida útil.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones.</li><li>• Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos e instalaciones.</li><li>• Mantener el cuidado de las áreas verdes.</li><li>• Limpieza del parqueadero.</li></ul>	
<b>Procedimiento para el mantenimiento preventivo</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar el funcionamiento de los equipos.</li><li>2. Revisar si los equipos presentan roturas, desgaste, averías, etc.</li><li>3. Revisar que las paredes no presenten grietas y desgaste de pintura.</li><li>4. Revisar las calderas e instalaciones de gas.</li><li>5. Revisar las instalaciones eléctricas y conexiones de agua.</li><li>6. Podar el césped.</li><li>7. Regar y abonar las plantas.</li></ol>	
<b>Procedimiento para el mantenimiento correctivo</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preguntar a recepción sobre alguna anomalía.</li><li>2. En caso de existir anomalías, realizar el mantenimiento.</li><li>3. Reparar equipos defectuosos.</li><li>4. Reparar averías, fugas de gas y agua.</li><li>5. Sellar aperturas en las paredes, pisos y techos.</li><li>6. Cambiar bombillas.</li></ol>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Firma:</b> _____	<b>Firma:</b> _____



Manual de puestos de trabajo	
<b>Área:</b> Restaurante	<b>Puesto:</b> Cocinero
<b>Propósito general:</b> Elaborar distintas preparaciones que se ofertan en el establecimiento, aplicando técnicas y métodos adecuados para la preparación de los alimentos.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar su función y puesto de trabajo.</li><li>• Planificar el menú.</li><li>• Elaborar platos que se ofrecen en el menú.</li><li>• Revisar los alimentos que estén en buen estado.</li></ul>	
Procedimiento para el manejo de los alimentos	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Limpiar y desinfectar las superficies y equipos que se van a usar para preparar los alimentos.</li><li>2. Lavarse las manos antes de manipular los alimentos.</li><li>3. Utilizar los equipos adecuados para la conservación de los alimentos.</li><li>4. Mantener los alimentos almacenados correctamente.</li><li>5. Verificar la temperatura de la refrigeración y congelación de los alimentos.</li></ol>	
Procedimiento de la preparación de alimentos y bebidas	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desinfectar las superficies, equipos y utensilios</li><li>2. Lavarse las manos antes de manipular los alimentos.</li><li>3. Lavar las frutas y vegetales antes de prepararlos.</li><li>4. Tener los alimentos crudos separados de los cocidos.</li><li>5. Mantener los alimentos en recipientes totalmente cerrados.</li><li>6. Utilizar utensilios como cuchillos y tablas para picar los alimentos.</li><li>7. No colocar alimentos en recipientes que estén sucios.</li><li>8. Utilizar la cantidad de ingredientes necesarios para la elaboración de los platos y bebidas.</li><li>9. Preparar los alimentos en el adecuado tiempo de cocción.</li></ol>	
Procedimiento de la limpieza de la cocina	



<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vaciar los basureros.</li><li>2. Limpiar los electrodomésticos y mesones.</li><li>3. Lavar los utensilios, vajilla, cristalería y cubertería.</li><li>4. Limpiar el fregadero.</li><li>5. Barrer el piso.</li><li>6. Trapear el piso.</li></ol>	
<b>Revisado por:</b>  <b>Firma:</b> _____	<b>Aprobado por:</b>  <b>Firma:</b> _____





<b>Manual de puesto de trabajo</b>	
<b>Área:</b> Alimentos & Bebidas	<b>Puesto:</b> Ayudante de cocina
<b>Propósito general:</b> Colaborar con las tareas sencillas y rutinarias encomendadas por el cocinero principal para entregar los pedidos solicitados por los clientes.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Asistir al cocinero en la preparación de alimentos.</li><li>● Recibir los pedidos y almacenar la materia prima.</li><li>● Realizar el mise en place.</li><li>● Limpiar el área de la cocina.</li></ul>	
<b>Procedimiento para recepción y almacenamiento de materia prima</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar que los productos estén acorde a la requisición solicitada y en buenas condiciones.</li><li>2. Almacenar la materia prima utilizando el método PEPS (primer producto que entra, primero que sale).</li><li>3. Colocar la materia prima según su exigencia de almacenamiento en seco (granos, cereales, enlatados, etc.), en refrigerado (lácteos, pescados, etc.) y en congelados (carnes, pulpa de frutas, etc.).</li></ol>	
<b>Procedimiento para el mise en place</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lavar, cortar y picar frutas, hortalizas y verduras.</li><li>2. Lavar y cortar carnes, pescados y mariscos.</li><li>3. Pesar la cantidad de alimentos requeridos para la elaboración del plato.</li><li>4. Tener disponible todos los ingredientes como sal, ajo, pimienta, aceite, etc., antes de la elaboración de los platos.</li></ol>	
<b>Procedimiento para la limpieza de la cocina</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lavar los utensilios de cocina.</li><li>2. Limpieza de los equipos de cocina.</li><li>3. Limpieza de las mesas de trabajo.</li><li>4. Barrido el piso.</li><li>5. Trapear el piso.</li></ol>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Firma:</b> _____	<b>Firma:</b> _____



Manual de puestos de trabajo	
<b>Área:</b> Alimentos & Bebidas	<b>Puesto:</b> Mesero
<b>Propósito general:</b> Servir los alimentos y/o bebidas solicitados por los huéspedes y atenderlos cordialmente para que estén complacidos con el servicio recibido y adquieran nuevamente los servicios de la hostería.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Limpiar el área del restaurante.</li><li>● Realizar el montaje de mesas.</li><li>● Atender a los clientes que desean consumir en el restaurante.</li><li>● Llevar los alimentos solicitados por el huésped a la habitación.</li></ul>	
Procedimiento para la limpieza del restaurante	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar el estado de las mesas y sillas, en caso de anomalías reportar a mantenimiento.</li><li>2. Limpiar las mesas y sillas.</li><li>3. Quitar los polvos de los aparatos eléctricos (televisores).</li><li>4. Barrer el piso.</li></ol>	
Procedimiento para el montaje de mesas	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pulir la vajilla, cristalería y cubertería.</li><li>2. Colocar los platos base con una separación de 50 cm y de 3 cm del borde de la mesa.</li><li>3. Colocar el cuchillo y la cuchara a 2 cm y al lado derecho del plato base.</li><li>4. Colocar el filo del cuchillo hacia el lado izquierdo.</li><li>5. Colocar el tenedor al lado izquierdo y a 2 cm del plato base.</li><li>6. Colocar la copa de agua a 2,5 cm arriba del cuchillo.</li><li>7. Colocar las servilletas dobladas sobre el plato base.</li></ol>	
Procedimiento para el servicio al cliente	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar la bienvenida a los clientes.</li><li>2. Acompañar a los clientes a una mesa.</li><li>3. Proporcionar al cliente el menú.</li><li>4. Tomar los pedidos de los alimentos y/o bebidas.</li><li>5. Servir los alimentos y/o bebidas.</li><li>6. Estar pendiente a requerimientos del cliente.</li><li>7. Retirar los platos.</li><li>8. Presentar al cliente la cuenta del consumo.</li></ol>	



9. Despedir e invitar nuevamente al cliente.
10. Dar la bienvenida a los clientes.
11. Acompañar a los clientes a una mesa.
12. Proporcionar al cliente el menú.
13. Tomar los pedidos de los alimentos y/o bebidas.
14. Servir los alimentos y/o bebidas.
15. Estar pendiente a requerimientos del cliente.
16. Retirar los platos.
17. Presentar al cliente la cuenta del consumo.
18. Despedir e invitar nuevamente al cliente.

#### **Procedimiento para el servicio a la habitación**

1. Tocar la puerta con los nudillos hasta 3 veces y anunciar que es el servicio a la habitación.
2. Preguntar si puede pasar para dejar el pedido en la habitación.
3. Si el huésped desea que el personal entre a la habitación, se deja la bandeja con los alimentos sobre la mesa.
4. Preguntar al huésped si desea otro servicio.
5. Despedirse cordialmente del huésped.

**Revisado por:**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Aprobado por:**

**Firma:** \_\_\_\_\_

## Anexo 19: Cronograma de capacitación al personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Tema	Subtema	Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Atención al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de quejas y reclamos.</li> <li>Tipos de clientes.</li> <li>Calidad en el servicio.</li> </ul>												
<b>Sistema financiero y contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decisiones de inversión.</li> <li>Decisiones sobre dividendos.</li> <li>Decisiones directivas.</li> </ul>												
<b>Seguridad laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primeros auxilios.</li> <li>Simulacros de evacuación.</li> </ul>												
<b>Medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calentamiento global.</li> <li>Ahorro de agua y energía.</li> <li>Manejo de desechos.</li> <li>Manejo de sustancias y productos químicos.</li> <li>Preservación de la flora y fauna.</li> <li>Protección de los bosques.</li> </ul>												
<b>Comunidad local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia, tradiciones, cultura y atractivos turísticos.</li> <li>Integración de los empleados con la comunidad local.</li> <li>Respeto y tolerancia a las costumbres, tradiciones, etc.</li> </ul>												
<b>Bioseguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavado y desinfección de las manos.</li> <li>Limpieza y desinfección de las instalaciones.</li> <li>Uso correcto de los elementos de protección personal.</li> </ul>												



**Anexo 20: Registro de asistencia al personal para la hostería Peñón de Cuzay  
y Arhaná Hostería & Resort**

<b>Registro de asistencia</b>			
<b>Tema de la capacitación:</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Área</b>	<b>Nombre y apellido</b>	<b>Firma</b>
<b>Observaciones:</b>			

## Anexo 21: Formato de evaluación al personal para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Evaluación de desempeño						
<b>Área:</b>	<b>Fecha:</b>					
<b>Puesto:</b>	<b>Nombre:</b>					
Actividades de evaluación	Malo	Regular	Bueno	Muy	Excelente	Puntaje
<b>Manejo de los recursos:</b> usa correctamente los equipos y materiales para el desarrollo de las actividades.						
<b>Cumplimiento:</b> realiza todas las actividades dispuestas por la hostería dentro de la jornada laboral.						
<b>Responsabilidad:</b> desarrollo eficiente de las actividades dentro de su puesto de trabajo.						
<b>Conocimiento:</b> emplea sus destrezas y habilidades en las actividades dentro del puesto de trabajo.						
<b>Compromiso:</b> se involucra y esfuerza por alcanzar los objetivos de la hostería.						
<b>Trabajo en equipo:</b> relación respetuosa y armoniosa con todos los colaboradores de la hostería.						
<b>Colaboración:</b> apoya a diferentes áreas para la ejecución de las actividades.						
<b>Iniciativa:</b> presto a resolver inconvenientes y plantear acciones de mejora.						
<b>Valor total</b>						
<b>Observaciones:</b>						
<b>Evaluado por:</b>	<b>Firma:</b>					

## Anexo 22: Manual para la seguridad en el trabajo para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Manual para la seguridad en el trabajo	
Incendios	
<p><b>Prevención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar las zonas de no fumadores.</li> <li>• Manipular correctamente el sistema eléctrico.</li> <li>• No utilizar productos de limpieza que sean inflamables.</li> <li>• Contar con detectores de humo y alarmas.</li> <li>• No sobrecargar los enchufes.</li> <li>• Realizar mantenimiento de los extintores.</li> </ul> <p><b>Acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamar a emergencias 911.</li> <li>• Activar las alarmas.</li> <li>• Utilizar los extintores.</li> <li>• Seguir la señalización.</li> <li>• Utilizar las vías de evacuación.</li> </ul>	
Quemaduras	
<p><b>Líquidos calientes</b></p> <p><b>Prevención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener los mangos de ollas y sartenes en buen estado.</li> <li>• Utilizar tapas para preparaciones donde puede salpicar el producto.</li> <li>• Esperar a que la temperatura disminuya para manipular las preparaciones.</li> </ul> <p><b>Acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar abundante agua en el lugar afectado entre 15 a 30 minutos.</li> <li>• Trasladar a la víctima al centro de salud más cercano.</li> </ul>	
<p><b>Objetos calientes</b></p> <p><b>Prevención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los manteles o manoplas de cocina para la manipulación de objetos calientes.</li> <li>• Tener conocimiento sobre el uso de la plancha de ropa.</li> <li>• Desconectar la plancha de ropa cuando no se utilice.</li> </ul> <p><b>Acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar abundante agua en el lugar afectado entre 15 a 30 minutos.</li> </ul> <p>Trasladar a la víctima al centro de salud más cercano.</p>	



## **Objetos calientes**

### **Prevención**

- Utilizar los manteles o manoplas de cocina para la manipulación de objetos calientes.
- Tener conocimiento sobre el uso de la plancha de ropa.
- Desconectar la plancha de ropa cuando no se utilice.

### **Acciones**

- Aplicar abundante agua en el lugar afectado entre 15 a 30 minutos.
- Trasladar a la víctima al centro de salud más cercano.

## **Fracturas y esguinces**

### **Fracturas**

#### **Prevención**

- Respetar las señales de advertencia de piso mojado.
- Utilizar el calzado de acuerdo a las actividades que se van a desarrollar.
- Encender las luces en lugares oscuros.
- Tener cuidado al bajar los escalones.
- Mantener alfombras, baldosas y escaleras en perfectas condiciones.

#### **Acciones**

- No mover a la víctima.
- Llamar a emergencias 911.

### **Esguinces**

#### **Prevención**

- No utilizar tacones altos.
- Utilizar un calzado apropiado a las actividades que se van a desarrollar.
- No ejercer tensión en el tobillo.

#### **Acciones**

- Poner compresas frías en el lugar afectado.
- Un esguince en el pie debe ser vendado.
- Trasladar a la víctima al centro de salud más cercano.

## **Cortaduras**

### **Prevención**

- Tener cuidado al manipular objetos de vidrio.
- Saber la manipulación correcta de los equipos, herramientas y maquinaria.
- Mantener los equipos, herramientas y maquinaria en buen estado.
- Sujetar los utensilios de cocina por los mangos.





### **Acciones**

- En cortaduras superficiales se debe lavar el lugar afectado con agua y jabón para desinfectar la herida.
- En cortaduras graves llamar a emergencias 911.
- No retirar el objeto corto punzante de la víctima.

### **Riesgos por desorden y falta de limpieza**

#### **Prevención**

- Retirar los elementos innecesarios y conservar lo útil.
- Designar un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos de limpieza y herramientas.
- Realizar limpieza diaria en el área de trabajo.
- No botar los desechos o líquidos en el suelo.
- Equipos ordenados, limpios y desinfectados.
- Fomentar hábitos de orden y limpieza a los empleados.
- Evitar conservar materiales que no se han utilizado y no sirven.

#### **Acciones**

- En caídas y golpes leves, revisar a la víctima y utilizar el botiquín de primeros auxilios.
- En caídas y golpes graves, evitar mover a la víctima y llamar a emergencias.

### **Uso inapropiado del uniforme**

#### **Prevención**

- Uso obligatorio del uniforme acorde al desarrollo de las actividades.
- Utilizar guantes y mascarilla al momento de manipular productos químicos.
- Utilizar guantes, delantal y malla para el cabello al momento de manipular alimentos, maquinaria y equipos en el área de cocina.
- Uso de zapatos antideslizantes.
- Mantener el equipo de protección personal en correcto estado.

#### **Acciones**

- En lesiones y caídas leves, revisar a la víctima y utilizar el botiquín de primeros auxilios.
- En caídas y golpes graves, evitar mover a la víctima y llamar a emergencias.
- En quemaduras leves, lavar la parte afectada con abundante agua entre 15 a 30 minutos.
- En quemaduras graves, llamar a emergencias 911.



**Anexo 23: Formato para el mantenimiento de equipos para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort**

<b>Mantenimiento de equipos</b>		
<b>Encargado:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Reporte N°</b>
<b>Información general del equipo</b>		
<b>Nombre del equipo</b>	<b>Marca y modelo</b>	<b>Información detallada del equipo</b>
<b>Mantenimiento preventivo</b>		
<b>Mantenimiento correctivo</b>		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Encargado:</b> <b>Firma:</b> _____	<b>Revisado por:</b> <b>Firma:</b> _____	<b>Aprobado por:</b> <b>Firma:</b> _____

## Anexo 24: Lista de las actividades de integración con los huéspedes y la comunidad para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort

Actividades de integración para los días festivos del cantón	
Fiestas Populares	Actividades
Carnaval	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Concurso de disfraz de carnaval elaborado con material reciclado.</li> <li>● Gincana familiar para superar pruebas como carreras de sacos, tirar la cuerda, resolver adivinanzas, entre otros.</li> <li>● Brindar espacios para la venta de los dulces típicos.</li> <li>● Contratación de DJ local para animar el ambiente.</li> <li>● Campeonato deportivo entre huéspedes y la comunidad.</li> <li>● Proporcionar folletos de las actividades carnavaleras del cantón.</li> </ul>
Semana Santa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Feria gastronómica de la fanesca.</li> <li>● Mensajes de concientización para reemplazar la palma de cera con plantas ornamentales o medicinales.</li> <li>● Colaborar económicamente para las actividades religiosas de la Iglesia Matriz de Gualaceo.</li> <li>● Exposición de artesanías de emprendedores locales.</li> <li>● Proyección de cortometrajes de semana santa.</li> </ul>
Cantonización de Gualaceo (25 de junio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proporcionar folletos de los eventos que se realizará en el cantón.</li> <li>● Presentaciones musicales y grupos de danzas.</li> <li>● Creación de un mural con fotografías de paisajes, lugares turísticos, arquitectura, etc., del cantón.</li> <li>● Incentivar a los turistas a visitar los lugares más representativos del cantón.</li> <li>● Evento culinario con la participación de las amas de casa de la comunidad.</li> <li>● Competencia atlética para recaudar fondos que serán enviados a la Fundación Rikuna Kuyay.</li> </ul>



<p>Patrón Santiago</p> <p>(25 de julio)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representaciones escénicas y visuales de la Batalla de los Moros y Cristianos.</li><li>• Donar refrigerios para los asistentes de la novena en honor al Patrón Santiago.</li><li>• Ferias para exponer la gastronomía típica.</li><li>• Proporcionar folletos de los eventos que se desarrollan en el cantón.</li><li>• Taller para la elaboración de globos de papel que serán enviados al cielo en la noche.</li></ul>
<p>Fin de año y año nuevo</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taller para la elaboración de monigotes con material reciclado.</li><li>• Concursos al mejor monigote elaborados por el huésped y la comunidad.</li><li>• Brindis de fin de año.</li><li>• Contratación de DJ local para la celebración de fin de año y año nuevo.</li><li>• Concursos de baile.</li></ul>

**Anexo 25: Formato para el control del consumo de agua para la hostería  
Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort**

<b>Control del consumo de agua</b>			
<b>Nombre del encargado:</b>		<b>Año:</b>	<b>Registro N°</b>
<b>Mes</b>	<b>Lectura anterior (<math>m^3</math>)</b>	<b>Lectura actual (<math>m^3</math>)</b>	<b>Consumo (\$)</b>
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
<b>Observaciones:</b>			
<b>Encargado:</b>		<b>Revisado por:</b>	
<b>Firma:</b> _____		<b>Firma:</b> _____	

**Anexo 26: Formato para el control del consumo de energía para la hostería  
Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort**

<b>Control del consumo de energía</b>			
<b>Nombre del encargado:</b>		<b>Año:</b>	<b>Registro N°</b>
<b>Mes</b>	<b>Lectura anterior (KWh)</b>	<b>Lectura actual (KWh)</b>	<b>Consumo (\$)</b>
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
<b>Observaciones:</b>			
<b>Encargado:</b>		<b>Revisado por:</b>	
<b>Firma:</b> _____		<b>Firma:</b> _____	

## Anexo 27: Formato de información de plantas para la hostería Peñón de Cuzay


FOTO	<b>Nombre científico:</b>
	<b>Nombre común:</b>
	<b>Características:</b>

	<b>Nombre científico:</b> Arecaceae
	<b>Nombre común:</b> Palmera
	<b>Características:</b> Son árboles o arbustos con hojas perenne, con tallos esbeltos y similar al del bambú. Además, las palmeras son utilizadas como un recurso económico por las comunidades amazónicas

## Anexo 28: Formato de información de plantas para Arhaná Hostería & Resort

FOTO	<b>Nombre común</b>
	<b>Nombre científico</b>
	<b>Características</b>

	<b>Nombre común</b> Limón
	<b>Nombre científico</b> Citrus limon
	<b>Características</b> Ligeramente alargado y de piel gruesa. Contiene calcio, potasio, vitaminas B y C, hierro, etc. Sus propiedades ayudan a eliminar toxinas del organismo.



**Anexo 29: Actividades para las áreas naturales protegidas y de conservación y para los días internacionales de la naturaleza para la hostería Peñón de Cuzay y Arhaná Hostería & Resort**

<b>Actividades</b>	
<p>Áreas protegidas</p> <p>Bosque Protector del Collay y Bosque Protector Aguarongo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntarios para recoger los desechos sólidos.</li> <li>• Solicitar folletos con información de estos lugares para proporcionar a los huéspedes.</li> <li>• Promocionar las áreas protegidas por medio de las redes sociales.</li> <li>• Conjuntamente con los encargados de estas áreas, gestionar a las autoridades competentes señalética turística y establecer relaciones para crear paquetes turísticos.</li> <li>• Recolectar donaciones de turistas o empresas para la conservación de estas áreas.</li> <li>• Fomentar a los turistas el cuidado de las áreas a través de normas básicas de visita.</li> </ul>
Día de la Tierra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las charlas virtuales organizadas por el Ministerio del Ambiente.</li> <li>• Realizar cortometrajes sobre el ahorro de la energía.</li> <li>• Concursos de dibujo con papel reciclado en escuelas sobre el cuidado del medio ambiente.</li> <li>• Obsequiar un kit de semillas para fomentar el cultivo de plantas en el hogar.</li> </ul>
Día del Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas a los huéspedes y comunidad para ahorrar este recurso.</li> <li>• Interacción con los huéspedes a través de juegos en plataformas gratuitas</li> <li>• Presentación de cortometrajes de las causas con futuras consecuencias de la escasez del agua.</li> </ul>
Día del reciclaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de empleados, turistas y la comunidad para la recolección de desechos sólidos en lugares públicos.</li> <li>• Talleres de manualidades para reutilizar el plástico, cartón, periódico, etc.</li> <li>• Charlas a los huéspedes y comunidad para el manejo correcto de los residuos.</li> </ul>

### Anexo 30: Formato para la aplicación de un programa de educación ambiental para la hostería Peñón de Cuzay

<b>Educación ambiental</b>
<b>Tipo de medida:</b> Prevención
<b>Fase:</b> Operación
<b>Objetivo:</b> Cumplir con las normas ambientales para fomentar el desarrollo sostenible.
<b>Descripción</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar talleres donde se brindan charlas sobre el medio ambiente.</li> <li>2. Las charlas deben realizarse en el establecimiento.</li> <li>3. Los temas a tratar serán el cambio climático, contaminación, recursos energía y agua, manejo de desechos, entre otros.</li> <li>4. La duración de las charlas será de máximo una hora y los temas deben ser teóricos y prácticos.</li> <li>5. La persona encargada de la charla debe ser un profesional en este tema.</li> </ol>
<b>Impacto:</b> Daños al medio ambiente
<b>Responsable:</b> Gerente
<b>Tiempo y frecuencia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máximo 1 hora</li> <li>• Cada 6 meses</li> </ul>
<b>Encargado:</b> Profesional en educación ambiental
<b>Medio de verificación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Fotografías</li> </ul>

## Bibliografía

- Álvarez, A. (2005). La contribución del turismo al desarrollo integral de las sociedades receptoras. Aspectos teórico-metodológicos. *Política y Sociedad*, 42(1), 57-84.
- Andreu, L., Palomo, J., & Stojanovic, I. (2020). *Recuperar la confianza de los turistas: Medidas a implementar por el COVID-19*. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 51-58.
- Barrera, A., Fernández, M., & Pérez, C. (2012). Mejora de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el Hotel Jagua de la provincia de Cienfuegos. *Universidad y Sociedad*, 4(1), Article 1.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/336>
- Boza, J., Manjarrez, N., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.
- Burgos, A., & Quinapallo, C. (2016). Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2016.  
[https://ideas.repec.org/a/erv/rccsrc/y2016i2016\\_1021.html](https://ideas.repec.org/a/erv/rccsrc/y2016i2016_1021.html)
- Cano, M., García, T., & Ramírez, J. (2013). Diagnóstico de factores de competitividad de una empresa Hotelera. *Revista Ciencia Administrativa*, 9-18.
- Consejo Nacional de Áreas Protegidas . (2017). *Manual de Buenas Prácticas, Turismo Sostenible Hospedaje en Áreas Protegidas*. Obtenido de [https://www.academia.edu/34850708/Manual\\_de\\_Buenas\\_Pr%C3%A1cticas](https://www.academia.edu/34850708/Manual_de_Buenas_Pr%C3%A1cticas)

\_Turismo\_Sostenible\_Hosapedaje\_en\_%C3%81reas\_Protegidas?email\_work\_card=thumbnail

Estrada, L., Gutiérrez, L., & Hernández, I. (2019). *Manual básico de primeros auxilios*.

[http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/361/1/manual\\_primeros\\_auxilios\\_2017.pdf](http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/361/1/manual_primeros_auxilios_2017.pdf)

Frías, J., García, R., & Rodríguez, L. (2014). El consejo de administración y las memorias de sostenibilidad. *Revista de Contabilidad*, 17(1), 5-16.

<https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2013.02.002>

Fröhling, M., Schultmann, F., & Zimmer, K. (2016). Gestión de proveedores sostenibles: Una revisión de los modelos que respaldan la selección, el seguimiento y el desarrollo de proveedores sostenibles. *Revista Internacional de Investigación Sobre Producción*, 54(5), 1412-1442.

<https://doi.org/10.1080/00207543.2015.1079340>

Gamborota, D., & Lorda, M. (2017). El Turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, vol. 58, núm. 2, julio-diciembre, 2017, pp. 346-359. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>

Herrera, J., Rojas, J., & Anchía, D. (2017). Emisiones de gases efecto invernadero y contaminantes criterio derivados de diferentes medidas de mitigación en la gestión de residuos sólidos urbanos del cantón de San José, Costa Rica.

*Revista De Ciencias Ambientales*, 52(1), 94-109.

<https://doi.org/10.15359/rca.52-1.5>



- Ibáñez, E., & Muñoz, A. (2017). La Educación Ambiental como ámbito emergente de la Educación Social. Un nuevo campo socioambiental global. *RES, Revista de Educación Social* , 134-146.
- Illera, J. C., & Illera, L. E. (2015). *Política empresarial: Línea de dirección y estrategias* (2da edición). Editorial CESA.
- Infojardín. (2020). *Manual de jardinería: 6 labores básicas*.  
<https://articulos.infojardin.com/articulos/manual-de-jardineria.htm#raices>
- Kidito, M., Pozo, J., & Rodríguez, Z. (2014). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo. *Economía y Desarrollo*, 152(2), 122-137.
- Mamani, W. (2016, mayo 11). *Turismo sostenible en acción: Cinco historias exitosas*. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/05/11/turismo-sostenible-en-accion-cinco-historias-exitosas/>
- Manual básico de primeros auxilios*. (2017). Recuperado 30 de junio de 2021, de [http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/361/1/manual\\_primeros\\_auxilios\\_2017.pdf](http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/361/1/manual_primeros_auxilios_2017.pdf)
- Martinez, V. (2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. *Arbor*, 193(785), a396. <https://doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3002>
- Molina, D. (2021, mayo 3). *Entrevista sobre Arhaná Hostería & Resort* (M. Carabajo) [Comunicación personal].
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.

- Padilla, N. A. (2020). Reflexiones sobre Calentamiento Global y Turismo. Principales riesgos ambientales y regiones turísticas afectadas. Entorno Geográfico, (20), 1-22. <https://doi.org/10.25100/eg.v0i20.10557>
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. *Negotium*, 13(38), 33-48.
- Pérez, M. (2021, abril 9). *Entrevista sobre la hostería Peñón de Cuzay* (J. Guerrero) [Comunicación personal].
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible (Rainforest Alliance)*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/28267710/Buenas-Practicas-para-Turismo-Sostenible-Rainforest-Alliance>
- Ramos, A., & Fernández, G. (2013). La educación ambiental: un instrumento para el turismo sustentable. *Revista Hospitalidades*. São Paulo, v 2, pp. 296-312.
- Red Argentina de Reservas Naturales Privadas (2018). Reservas Naturales Privadas. Obtenido de <https://reservasprivadas.org.ar/que-es-una-reserva-natural-privada/>
- Salinas, P. J. (2019). *Los desechos sólidos, residuos o basura, un problema mundial para la salud y el ambiente*. *MedULA: Revista de la Facultad de Medicina* Universidad de los Andes. [http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/3879/art\\_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/3879/art_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandoval, L. (2017). Patrimonio cultural y turismo en el Ecuador: Vínculo Indisoluble. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 8(9). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v0i9.349>



- Silva, F. (2020). El agua como derecho humano. *Revista Inclusiones*, Volumen 7 / Número Especial / Abril – Junio 2020 pp. 01-08.  
<http://bkp.revistainclusiones.org/gallery/1%20vol%207%20num%20especiall eabriljunio2020revinclusi.pdf>
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166.
- Yáñez Sarmiento, J., Yáñez Sarmiento, M., & Morocho Espinoza, J. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93.