

UCUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Diseño de un manual de procesos de gestión ambiental para hoteles patrimoniales:
Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca

Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciado en
Hotelería

Autoras:

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta
CI: 0106812720
andreaquilla15@gmail.com

Bibeca Isabel Erazo Valencia
CI: 0150047843
bibecaerazo7@hotmail.com

Directora:

Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres. Phd
CI: 0102045655

Cuenca, Ecuador
20 de diciembre de 2022

RESUMEN

En las últimas décadas la preocupación por el cuidado del medio ambiente se ha incrementado dentro del sector turístico considerablemente, pues los turistas cada vez se involucran más en la conservación ambiental, así como también demostrando preocupación e interés. Es por ello que los establecimientos hoteleros se han visto en la responsabilidad de establecer actividades que contribuyan de manera positiva al medio ambiente.

La industria hotelera en la ciudad de Cuenca es un sector muy demandado por turistas nacionales e internacionales, y el Hotel Santa Lucía House-Forum no ha querido ignorar o dejar pasar por desapercibido el hecho de que realizan actividades que de una u otra forma generan ciertos impactos ambientales. Más bien se han visto en la necesidad de llevar a cabo una adecuada planificación y gestión ambiental inclusiva que no solo cuide sus beneficios económicos sino también los sociales y medioambientales.

Este trabajo de titulación tiene como objetivo la creación de un manual de gestión ambiental para el Hotel Santa Lucía House-Forum que sirva de guía para minimizar aquellos impactos que se puedan generar en el establecimiento por medio de sus actividades. La orientación para el desarrollo de este trabajo será cualitativa por medio del método investigativo, recolección de información, observación directa, diálogos y entrevistas con el personal del establecimiento.

Palabras clave: Medio ambiente. Industria hotelera. Hotel Santa Lucía House-Forum. Impactos ambientales. Planificación ambiental. Gestión ambiental. Beneficios económicos. Beneficios sociales. Beneficios medioambientales. Manual.

ABSTRACT

ABSTRACT

In recent decades the concern for the care of the environment has increased considerably within the tourism sector, as tourists are increasingly involved in environmental conservation, as well as demonstrating concern and interest. That is why hotel establishments have been responsible for establishing activities that contribute positively to the environment.

The hotel industry in the city of Cuenca is a sector highly demanded by national and international tourists, and the Hotel Santa Lucía House-Forum has not wanted to ignore or let go unnoticed the fact that they carry out activities that in one way or another generate certain environmental impacts. Rather, they have seen the need to carry out an adequate planning and inclusive environmental management that not only takes care of their economic benefits but also the social and environmental ones.

This degree work aims to create an environmental management manual for the Hotel Santa Lucía House-Forum that serves as a guide to minimize those impacts that may be generated in the establishment through its activities. The orientation for the development of this work will be qualitative through the investigative method, information collection, direct observation, dialogues and interviews with the staff of the establishment.

Keywords: environment, hotel industry, Hotel Santa Lucía House-Forum, environmental impacts, environmental planning, environmental management, economic benefits, social benefits, environmental benefits, manual.

Trabajo de Titulación: Diseño de un manual de procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso

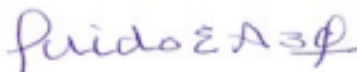
Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca

Autor(es): Andrea Estefanía Auquilla Cuesta, Bibeca Isabel Erazo Valencia

Dirección: Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres. PhD

Certificado de Precisión LicHtl-255

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

Cuenca, 30 de junio de 2022

Elaborado por: GEAV

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

Índice

INTRODUCCIÓN	20
Capítulo I	21
Hotel Santa Lucía House-Forum	21
Introducción	21
1.1. Antecedentes Históricos	21
1.1.1 <i>Tendencia del Inmueble</i>	23
1.2. Características del Establecimiento	26
1.3. Estructura Organizacional	34
1.3.1 <i>Organigrama del Hotel Santa Lucía House-Forum</i>	34
Capítulo II	37
Procesos de gestión ambiental en el hotel Santa Lucía House-Forum	37
Introducción	37
2.1. Área de Restauración	37
2.1.1 <i>Recurso Agua</i>	38
2.1.2 <i>Recurso Energía</i>	42
2.1.3 <i>Manejo de Residuos</i>	46
2.1.4 <i>Contaminación</i>	49
2.1.5 <i>Señaléticas</i>	60
2.2. Área de Recepción	64
2.2.1 <i>Recurso Agua</i>	65
2.2.2 <i>Recurso Energía</i>	65
2.2.3 <i>Manejo de Residuos</i>	68
2.2.4 <i>Contaminación</i>	69
2.2.5 <i>Señaléticas</i>	70
2.3. Área de Ama de Llaves	75
2.3.1 <i>Recurso Agua</i>	76
2.3.2 <i>Recurso Energía</i>	79
2.3.3 <i>Manejo de Residuos</i>	88
2.3.4 <i>Contaminación</i>	89
2.3.5 <i>Señaléticas</i>	93
2.4. Área de Mantenimiento	103
2.4.1 <i>Recurso Agua</i>	105

2.4.2 Recurso Energía	105
2.4.3 Manejo de Residuos.....	106
2.4.4 Contaminación	106
2.4.5. Señaléticas	106
2.5. Área de Talento Humano.....	107
2.5.1 Recurso Agua	108
2.5.2 Recurso Energía	110
2.5.3 Manejo de Residuos.....	110
2.5.4 Contaminación	112
2.5.5 Señaléticas	113
2.6 Manejo de Aguas Residuales.....	117
2.7. Análisis Comparativo	122
2.7.1 Planillas de Agua	122
2.7.2 Planillas de Luz	123
Capítulo III.....	126
Propuesta de un manual de gestión ambiental para el hotel Santa Lucía House-Forum.....	126
Introducción	126
3.1 Objetivo del Manual	126
3.2 Alcance.....	126
3.3 Metodología	127
3.4 Formato	127
3.5 Estructura del Manual	128
3.5.1 Índice	128
3.5.2 Propósito del Manual.....	129
3.5.3 Términos y Definiciones	129
3.5.4 Política Ambiental	131
3.5.5 Objetivos y Metas Ambientales	131
3.5.6 Asignación de Responsabilidades Ambientales por Departamentos	133
CONCLUSIONES	137
RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA.....	141
ANEXOS.....	146

Índice de Fotografías

Fotografía 1 Casa Antigua	24
Fotografía 2 Arq. Jorge Molina y ayudantes	24
Fotografía 3 Material patrimonial	24
Fotografía 4 Restauración del hotel	24
Fotografía 5 Reconstrucción de recepción	25
Fotografía 6 Fachada	25
Fotografía 7 Entrevista con Thomas Klatte	25
Fotografía 8 Ubicación Hotel Santa Lucía House-Forum	27
Fotografía 9 Habitación superior	28
Fotografía 10 Habitación junior suite	29
Fotografía 11 Montaje de desayuno	30
Fotografía 12 Salón Clásico	30
Fotografía 13 Recepción	31
Fotografía 14 Patio	31
Fotografía 15 Terraza	32
Fotografía 16 Bar/Lounge	32
Fotografía 17 Área de desinfección	33
Fotografía 18 Mensaje de Sociedad Gourmet	34
Fotografía 19 Recomendaciones	34
Fotografía 20 Área de Cocina	38
Fotografía 21 Bidón de agua	41
Fotografía 22 Interruptores triples	45
Fotografía 23 Implementos en bar	45
Fotografía 24 Cartel sobre el medio ambiente	46
Fotografía 25 Bibeca Erazo pesando reciclaje	47
Fotografía 26 Andrea Auquilla pesando reciclaje	47
Fotografía 27 Basura orgánica y reciclaje	49
Fotografía 28 Alimentos en la refrigeradora	53
Fotografía 29 Alimentos del congelador	53
Fotografía 30 Productos de limpieza	54
Fotografía 31 Control de productos Hotel Forum	56
Fotografía 32 Almacenamiento de fríos, pan, café	57
Fotografía 33 Almacenamiento de salsas, enlatados, plásticos, limpieza	57
Fotografía 34 Almacenamiento de bebidas alcohólicas, colas, aguas	58
Fotografía 35 Preparación de alimentos	60
Fotografía 36 Montaje de alimentos de desayuno	60
Fotografía 37 Extintor de incendios	62
Fotografía 38 Aviso en cocina	63
Fotografía 39 Aviso de lavado de manos	63
Fotografía 40 Cartel de baño	64
Fotografía 41 Baños de caballeros	64
Fotografía 42 Baños para mujeres	64
Fotografía 43 Horario personal de recepción	65
Fotografía 44 Hojas bond recicladas	69
Fotografía 45 Área de recepción	69
Fotografía 46 Señalética de información	72
Fotografía 47 Cartel de mantener la distancia	73
Fotografía 48 Reconocimientos e información	74
Fotografía 49 Área de desinfección	74

Fotografía 50	Recomendaciones	75
Fotografía 51	Mensaje de Sociedad Gourmet.....	75
Fotografía 52	Implementos en baños de habitaciones	78
Fotografía 53	Luz navideña en pasamanos	82
Fotografía 54	Luz navideña en balcón	83
Fotografía 55	Luz navideña en piano.....	83
Fotografía 56	Habitación Suite.....	88
Fotografía 57	Habitación Superior	88
Fotografía 58	Basurero de habitación	89
Fotografía 59	Limpieza de habitación	90
Fotografía 60	Bodega de camarera	90
Fotografía 61	Ruta de evacuación	94
Fotografía 62	Bomba de agua	95
Fotografía 63	Recomendaciones de bioseguridad	97
Fotografía 64	Ubicación de extintor de incendios.....	98
Fotografía 65	Cartel de Baño.....	99
Fotografía 66	Área de fumadores y ruta de evacuación	101
Fotografía 67	Señalética de prohibición	102
Fotografía 68	Cartel en baño de habitaciones	102
Fotografía 69	Información colocada en las habitaciones.....	103
Fotografía 70	Tarjetas colocadas en habitaciones	103
Fotografía 71	Personal de mantenimiento	104
Fotografía 72	Bodega de mantenimiento	105
Fotografía 73	Foco en bodega.....	106
Fotografía 74	Entrada de bodega	107
Fotografía 75	Área de cafetería	109
Fotografía 76	Plantas en Talento Humano y alrededores	109
Fotografía 77	Luces de la oficina	110
Fotografía 78	Sobre de Reciclaje.....	111
Fotografía 79	Separadores y carpetas recicladas	111
Fotografía 80	Basura de oficinas	112
Fotografía 81	Institución Educativa	113
Fotografía 82	Recursos Humanos	114
Fotografía 83	Normas de convivencia.....	114
Fotografía 84	Extintor de incendios.....	114
Fotografía 85	Carteles de información	115
Fotografía 86	Puerta de ingreso y salida de oficinas.....	115
Fotografía 87	Señalética de prohibición	116
Fotografía 88	Señaléticas ubicadas en el parqueadero	116
Fotografía 89	Señalética y cartel.....	117
Fotografía 90	Planta de Ucubamba	118
Fotografía 91	Cajón de llegada-by pass-compuerta de admisión.....	119
Fotografía 92	Cribas mecánicas autolimpiantes.....	119
Fotografía 93	Desarenadores cuadrado de flujo horizontal	120
Fotografía 94	Lagunas aeradas	121
Fotografía 95	Lagunas facultativas	121
Fotografía 96	Lagunas de maduración.....	122
Fotografía 97	Gama de colores	128

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de resumen de tarifas.....	29
Tabla 2 Cuadro de resumen recurso agua-área de restauración	40
Tabla 3 Cuadro de resumen recurso energía-área de restauración	44
Tabla 4 Cuadro manejo diario de desechos.....	48
Tabla 5 Cuadro ocupación diaria	48
Tabla 6 Cuadro de equipos de cocina y decibelios	51
Tabla 7 Contaminación CO2 causada por equipos electrónicos	53
Tabla 8 Cuadro de componentes de productos de limpieza en cocina	56
Tabla 9 Cuadro de resumen señalética-área de restauración.....	61
Tabla 10 Cuadro de resumen recurso energía-área de recepción	67
Tabla 11 Cuadro de resumen señalética-área de recepción	71
Tabla 12 Cuadro de resumen recurso agua-área de ama de llaves.....	78
Tabla 13 Cuadro de resumen recurso energía-patio trasero.....	79
Tabla 14 Cuadro de resumen recurso energía-segundo piso	82
Tabla 15 Cuadro de resumen recurso energía-tercer y cuarto piso y terraza.....	85
Tabla 16 Cuadro de resumen recurso energía-habitaciones.....	87
Tabla 17 Cuadro de componentes de limpieza en habitaciones	92
Tabla 18 Cuadro de resumen señalética-patio trasero.....	93
Tabla 19 Cuadro de resumen señalética-segundo piso	96
Tabla 20 Cuadro de resumen señalética-tercer y cuarto piso y terraza	100
Tabla 21 Cuadro de planilla de agua y ocupación	123
Tabla 22 Cuadro de planilla de luz y ocupación.....	124

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama del Hotel Santa Lucía House-Forum.....	35
---	----

Índice de figuras

Figura 1 Gráfico de consumo de agua	123
Figura 2 Gráfico de consumo de luz.....	125

Índice de Anexos

Anexo 1: Resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad	146
Anexo 2: Diseño Aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad.....	147
Anexo 3: Carta Compromiso del Hotel Santa Lucía House-Forum.....	164
Anexo 4: Permiso para acceder a la Información en las oficinas de Áreas Históricas y Patrimoniales del Municipio de Cuenca	165

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Diseño de un Manual de Procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca", 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, 20 de diciembre de 2022



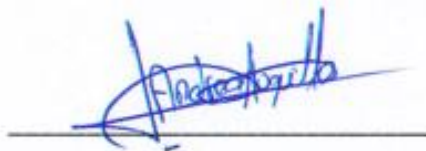
Andrea Estefanía Auquilla Cuesta

C.I: 0106812720

Cláusula de Propiedad Intelectual

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta, autora del trabajo de titulación "Diseño de un Manual de Procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 20 de diciembre de 2022



Andrea Estefanía Auquilla Cuesta

C.I: 0106812720

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Bibeca Isabel Erazo Valencia en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Diseño de un Manual de Procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca”, 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, 20 de diciembre de 2022



Bibeca Isabel Erazo Valencia

C.I: 0150047843

Cláusula de Propiedad Intelectual

Bibeca Isabel Erazo Valencia, autora del trabajo de titulación "Diseño de un Manual de Procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 20 de diciembre de 2022



Bibeca Isabel Erazo Valencia

C.I: 0150047843

Agradecimientos

Han sido varias las personas que han estado presentes en toda mi formación universitaria y con quienes estoy muy agradecida, sin embargo, merece mi eterno agradecimiento mi papá, quién es mi ejemplo a seguir para alcanzar muchas metas más, porque me enseñó que todo lo que me proponga lo podré hacer.

De igual manera, agradezco a querido hermano, porque desde un inicio conté con su ayuda incondicional, al igual que con toda mi familia, en especial, a Pachi, Moni y Qk, porque siempre estuvieron presentes para ayudarme, guiarme y apoyarme a lo largo de toda mi carrera.

Mi más sincero agradecimiento al Hotel Santa Lucía House-Forum y su personal quienes me brindaron toda la información posible para llevar a cabo este proyecto.

A mi tutora, Doctora Alexandra Galarza por brindarme todo su conocimiento, paciencia y compromiso para culminar de la mejor manera este trabajo de titulación.

A mi querida amiga, Vecka, te agradezco por tu sincera amistad durante todos estos años, tu apoyo incondicional, cariño y dedicación para culminar con éxito esta tesis. Gracias amiga por todos los momentos compartidos. Eres sin duda una persona que se merece todo lo mejor, por tu forma de ser e inteligencia llegarás muy lejos y siempre estaré para ti en todo momento sea bueno o malo.

A cada uno de ustedes, mi más sincero e infinito agradecimiento.

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta.

Dedicatoria

Durante toda mi vida he tenido la suerte y dicha de contar con una gran persona que me ha enseñado de todo un poco, pero sobre todo a luchar y ser perseverante.

Este primer logro va dedicado a mi persona favorita porque ha sido un pilar fundamental en toda mi carrera universitaria y en toda mi vida, debido a que día tras día me ha apoyado, me ha dado su fuerza, ejemplo, inteligencia, paciencia, amor y sobre todo sus palabras de aliento porque nunca permitió que me rindiera aun cuando las circunstancias eran difíciles.

Esta meta te la atribuyo a ti, porque desde que inicié mi carrera estuviste muy presente, ayudándome siempre con una gran sonrisa. Gracias por estar allí en todo momento y celebrar conmigo mis triunfos y motivarme antes mis derrotas.

A ti te debo todo lo que soy hoy en día, porque me enseñaste a ser siempre una persona de bien y sobre todo decidida y arriesgada. Gracias porque nunca has dejado de creer en mí.

¡Te amo inmensamente a ti querido y amado **papá!**

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta.

Agradecimientos

Fueron muchos los que se quedaron a mi lado para verme brillar, son muchos a quienes hoy, puedo llamar *mi familia*, le doy gracias a cada uno, porque sin darse cuenta aportó y me compartió un pedacito de sí, ayudándome a crecer, permitiendo que *hoy* sea posible.

Primeramente, quiero agradecer a Dios, mi amado padre celestial que cuida de mí y guía mis pasos. He podido comprobar que sus tiempos son perfectos, y que no hay mejor lugar para depositar mi confianza y mi corazón.

Agradezco a toda mi familia, especialmente a mis padres, a mi mamita Isa, mis tías Juani, Ida, Mía, por estar siempre pendientes de mí, a mi abue Ame y a los seres que tanto amo, mis hermanos Jostin y Alexia, deseo verlos triunfar mis peques.

Un especial agradecimiento a quienes conforman el hotel Santa Lucia House-Forum por abrirnos sus puertas y brindarnos de su tiempo y atención, especialmente para el Ingeniero Cornelio Vintimilla, Fanny, Carmita, Anita, Berthita, Victor y Vivi.

Un enorme agradecimiento para mi tutora de tesis Doctora Alexandra Galarza, por compartirme sus conocimientos con paciencia, especialmente por el compromiso y dedicación que mostró durante todo este proceso.

Gracias a mi amiga Taty, por ser mi hermana y consejera, por compartir conmigo desde los momentos más tristes hasta los más felices, gracias por haberme dado ánimos para terminar este proyecto a tiempo, te quiero gemelita.

Andre, eres una de esas personas que ha logrado robar mi corazón, eres una de las personas que deseo ver brillar, sé que llegarás muy lejos, no solo porque eres muy capaz, sino porque personas como tu merecen todo lo lindo, todo lo bueno, y espero estar a tu lado para aplaudirte. Gracias por todo tu apoyo y cariño en todo el sentido de la palabra, te quiero eternamente, que Dios te bendiga hoy y siempre.

No compitas con nadie, no tienes que demostrarle nada a nadie. No tienes que llegar a dónde otro llegó, sólo superar tus propios límites. ¡Sé la mejor versión de ti mismo!

Bibeca Isabel Erazo Valencia.

Dedicatoria

Sé que nunca esperas nada a cambio, pero has vivido este proceso con más paciencia, alegría y orgullo que mi misma. Por eso hoy quiero dedicarte este logro que es más tuyo que mío, porque eres tú quien me ha enseñado las cosas más valiosas y bellas que una persona puede tener, gracias por enseñarme a vivir en la fe, gracias por enseñarme a amar y perdonar, gracias por enseñarme que siempre se puede sonreír en medio de una tristeza porque irradias alegría.

Eres mi lugar seguro, eres mi lugar irrompible, eres mi lugar feliz, eres la verdadera prueba de que existen personas que nunca fallan, eres el testimonio vivo de que puedes amar a alguien más que a ti misma, porque me aceptaste aun sin conocerme, por eso y más eres y serás la promesa de amor más linda y pura que puedo tener.

Gracias a ti por lo que soy, gracias a ti también por lo que no soy, gracias por abrazarme tan fuerte en cada caída y llenarme de eso que solo tú sabes darme con un abrazo. Sé que quieres verme cumplir esos sueños tan locos de los que te he hablado, pero como siempre me has dicho *no existen sueños demasiado grandes para mi princesa*, ese día tus ojos me dirán otra vez lo lograste y con una sonrisa te diré otra vez gracias a ti.

Cuando hablas, lo haces con sabiduría; cuando instruyes, lo haces con amor.

Proverbios 31:26

Por eso y más te hago autora. ¡Te amo tanto querida mamá!

Bibeca Isabel Erazo Valencia.

INTRODUCCIÓN

Todos los establecimientos hoteleros deben incluir dentro del desarrollo de todas sus actividades un plan de gestión y manejo de impactos ambientales para poder demostrar su preocupación y responsabilidad con el ambiente, la sociedad y la cultura, debido a que el turismo necesita de un entorno responsable en donde se desarrolla. Llevar a cabo buenos procesos de gestión ambiental tiene gran importancia, aún más en aquellos hoteles que han sido adecuados en casas patrimoniales, debido a que han pasado por varios cambios o adecuaciones en donde debieron mantener la parte patrimonial y pensar en la protección del medio ambiente.

El presente trabajo de intervención tiene como objetivo proponer un manual de procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca, que no tendrá material que involucre a normativas como las ISO o buenas prácticas porque el hotel no busca obtener una certificación en temas de calidad como tal, sino más bien mantener o incrementar la responsabilidad ambiental. Por tal motivo, el manual se ha llevado a cabo de acuerdo al análisis de procesos internos y a las necesidades propias de un hotel caracterizado como patrimonial.

En el primer capítulo, se encontrará información directamente relacionada con el hotel, como sus antecedentes históricos, características y estructura organizacional.

Mientras que, en el segundo capítulo, se podrá divisar el análisis departamental de todos los procesos y procedimientos internos como: recurso agua, recurso energía, manejo de residuos, contaminación y señalética. Además de otros procesos externos como manejo de aguas residuales y análisis comparativo de planillas de servicios básicos.

Y, por último, en el tercer capítulo, se presentará la propuesta del manual de gestión ambiental para el Hotel Santa Lucía House-Forum.

Capítulo I

Hotel Santa Lucía House-Forum

Introducción

En el presente capítulo se podrá encontrar los antecedentes históricos del Hotel Santa Lucía House Forum, características del establecimiento y su estructura organizacional. Este hotel está ubicado en la calle presidente Borrero 10-91.

Para el desarrollo de la primera parte de este capítulo se realizó una entrevista al dueño actual del hotel Thomas Kattle, y recopilación de información en las oficinas de Áreas Históricas y Patrimoniales - Municipio de Cuenca, donde se dará a conocer aquellos detalles que caracterizaban la construcción de la época, y los cambios que fueron permitidos para que esta casa hoy en día se haya convertido en un establecimiento de alojamiento sin perder su valor patrimonial.

Mientras que para la segunda parte de este capítulo se encontrarán los años de remodelación y funcionamiento del hotel, servicios que ofrece, y target al que está dirigido. Esta información fue obtenida a través de la página web del hotel y mediante una recolección de datos aplicando la técnica de observación directa por la constante presencia en las distintas áreas del hotel.

Y para finalizar con este capítulo, se abordará la estructura organizacional del hotel y la función que cumple cada departamento, obteniendo dicha información en las oficinas del establecimiento por medio de Ana Lucía Ochoa, jefe de talento humano.

1.1. Antecedentes Históricos

La siguiente reseña histórica del Hotel Santa Lucía House-Forum fue preparada por el Arq. Jorge Molina Carvallo en 2012, siendo el autor de la misma.

De acuerdo al análisis físico y documental del inmueble de nuestra referencia se lo puede ubicar como una construcción realizada en los años 20 del siglo pasado, pues los elementos geométricos usados en puertas y ventanas –luego inclusive de las intervenciones posteriores realizadas- responden a los patrones establecidos para las edificaciones de aquellas décadas,

los tamaños y las formas de los vanos utilizados en aquellos elementos corresponden al tamaño de los cristales importados de Europa, además de otras características mantenidas en su paramento frontal –pilastras, capiteles, bases, rudones- etc.

Esta edificación, de estilo ecléctico y de autor anónimo nos muestra con claridad que fue construida siguiendo la tradición de los maestros de obra reconocidos en el medio y utilizando en su gran mayoría materiales de la zona. La fachada se desarrolla en dos cuerpos superpuesto con tres elementos verticales que marcan la simetría de su ritmo, el mismo que se repite en el cuerpo superior, separados entre sí por detalles horizontales en alto relieve y rudoneados. Las puertas de la planta baja dan acceso a la edificación. La del centro permite ingresar al inmueble, y por las laterales se accede a los actuales locales comerciales habilitados con posterioridad, por el callejón central accedemos al patio principal que está rodeado de habitaciones en sus cuatro lados (patio simétrico).

Sobre estas puertas de la fachada y siguiendo el mismo ritmo de la planta baja, es posible encontrar tres elementos. Los laterales son puertas-ventanas con pasamanos de madera y estructura de hierro, el elemento central es también una puerta de dos hojas –al igual que las ventanas- que permite acceder a un balcón central que se proyecta perpendicularmente a la fachada y se sustenta en canecillos de madera. Los vanos que contiene la fachada se los diseña y construye con arcos de medio punto rebajados, a excepción de aquellos por los que se accede a los locales comerciales.

Del análisis arquitectónico realizado al inmueble, se observa inequívocamente que este inmueble fue construido por etapas claramente definidas por los sistemas constructivos empleados especialmente en la cubierta, en la primera etapa se edifica la crujía frontal, con muros de adobe, pisos de madera cielorrasos de barro suspendido en carrizo y estructura de cubierta longitudinal a la fachada (sin tirantes) la que soporta el “enchaclado” de carrizos sobre la que se asienta la teja cerámica en una cama de barro. En la segunda etapa se construye la crujía posterior, con una materialidad similar a la primera a excepción de la estructura de cubierta

que en este caso contiene un sistema constructivo con tirantes apoyados en el cumbrero y colocados de manera perpendicular a éste y las soleras sobre los muros de adobe, los espacios laterales se edifican simultáneamente y permiten acceder a la segunda crujía, particularmente en planta alta, formando dos corredores laterales que conectan dos galerías de espacio más amplio que estas.

1.1.1 Tendencia del Inmueble

Este inmueble fue habitado durante décadas por sus primeros propietarios cuyos sucesores negociaron y transfirieron el mismo a la familia Manzano, según han informado personas que conocían a estas personas y que luego la habitaron, durante muchos años se ubicó en la parte posterior del inmueble una fábrica de velas de parafina, artículo muy utilizado en la década de los años cuarenta y cincuenta, los siguientes propietarios fueron la familia Castro Castañeda, quienes a su vez transfieren el inmueble al Sr, Homero Ortega Peñafiel, propietario que adquiere la casa para los consortes Bosco Ortega Salamea y Amparo Arteaga de Ortega el 18 de marzo de 1988, ellos transfieren a su vez el inmueble a Gladys Ortega Salamea de Molina el 3 de marzo de 1989, quien todavía conserva hasta la fecha.

Gracias a la ayuda de Thomas Klatte, dueño y yerno de Jorge Molina, fue posible acceder a esta información y a las siguientes fotografías, que muestran cómo fue el proceso de restauración de este establecimiento.

Fotografía 1

Casa antigua



Fotografía 1 Casa Antigua

Autor: Thomas Kattle

Fuente: Thomas Kattle

Fecha: noviembre de 2013

Fotografía 2

Arq. Jorge Molina y ayudantes



Fotografía 2 Arq. Jorge Molina y ayudantes

Autor: Thomas Kattle

Fuente: Thomas Kattle

Fecha: noviembre de 2013

Fotografía 3

Material patrimonial



Fotografía 3 Material patrimonial

Autor: Thomas Kattle

Fuente: Thomas Kattle

Fecha: noviembre de 2013

Fotografía 4

Restauración del hotel



Fotografía 4 Restauración del hotel

Autor: Thomas Kattle

Fuente: Thomas Kattle

Fecha: noviembre de 2013

Fotografía 5

Reconstrucción de recepción



Fotografía 5 Reconstrucción de recepción
Autor: Thomas Kattle
Fuente: Thomas Kattle
Fecha: noviembre de 2013

Fotografía 6

Fachada



Fotografía 6 Fachada
Autor: Thomas Kattle
Fuente: Thomas Kattle
Fecha: noviembre de 2013

Fotografía 7

Entrevista con Thomas Klatte



Fotografía 7 Entrevista con Thomas Klatte
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 29 de noviembre de 2021

También se obtuvo información adicional en el Municipio de Cuenca, en las oficinas de la Dirección de Áreas Históricas y Patrimoniales ubicada en la calle presidente Córdova entre Padre Aguirre y General Torres con la ayuda de la Ing. Chantal Machuca.

Por medio del documento “Permiso de construcción menor y reforma para centro histórico” emitida por la municipalidad de Cuenca, se detalla a continuación los cambios permitidos por

esta entidad:

- Arreglo de cubierta, pero obligatoriamente debe conservar las características geométricas y volumétricas. Es decir, mantener las alturas de nivel de alero y cumbrero.
- De igual forma obligatoria, se debe mantener el material de recubrimiento teja artesanal, tapa y canal y adecentar la fachada.
- Pintura, debe ser coherente e integrarse al entorno. No debe utilizarse colores primarios ni secundarios como amarillo, azul, rojo, verde, naranja y violeta. El resto de colores pueden ser utilizados en intensidades medias hasta con un 50% de blanco y/o hasta un 25% de negro.
- Los andamios deben estar en óptimas condiciones para brindar seguridad a bienes y personas.
- No se autoriza división, creación e integración de espacios, ampliación y alteración de la fachada.

En relación a los materiales predominantes que han sido utilizados en cada fase de la edificación son:

- Cimientos: hormigón ciclópeo
- Estructura: hormigón armado
- Paredes: ladrillo
- Cubierta o techo: teja

1.2. Características del Establecimiento

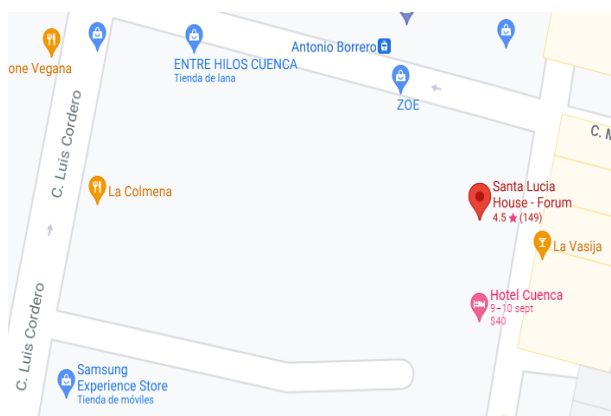
El hotel Santa Lucia House-Forum cuenta con una categoría de 4 estrellas, se encuentra ubicado en el Centro Histórico de Cuenca, declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1999, en una casa inventariada como patrimonial que fue remodelada en los años 2013/2014, pero cuyo funcionamiento empezó desde el año 2015.

El hotel está ubicado en las calles Presidente Antonio Borrero 10-91 entre Gran Colombia y

Mariscal Lamar. Los horarios de check in son a las 14h00 y el check out a las 12h00, su target va dirigido principalmente a turistas extranjeros.

Fotografía 8

Ubicación Hotel Santa Lucía House-Forum



Fotografía 8 Ubicación Hotel Santa Lucía House-Forum

Autor: Google Maps 2021

Fuente:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Santa+Lucia+House+-+Forum/@-2.895527,-79.00311,19.56z/data=!4m8!3m7!1s0x91cd1810d1624299:0x4daa8d3c9642885!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-2.8954919!4d-79.002706?hl=es>

Fecha: 30 de agosto de 2021

Para Santa Lucía House-Forum (2020):

El encanto del hotel proviene de la conservación de los elementos originales de la casa: patio y traspatio, paredes de adobe, balcones de madera y de hierro forjado, aleros, teja, y un salón clásico con el cielo raso pintado a mano, que rememora la distinción de la Cuenca de ayer. Todos los ambientes invitan a los huéspedes a sentirse como en su propia casa. Comprometidos con el cuidado del medio ambiente, la iluminación de nuestro Hotel, es tecnología LED, reduciendo significativamente el consumo de energía.

El hotel cuenta con 12 habitaciones, repartidas entre junior suites y habitaciones superiores. Según Santa Lucía House-Forum (2020) las habitaciones cuentan con las siguientes características:

- Libres de humo.
- Televisión Led de pantalla plana de 32 pulgadas
- Señal satelital
- Internet inalámbrico gratuito
- Teléfono con discado directo internacional
- Caja de seguridad
- Baño completo
- Tomacorrientes universales
- Secadora de cabello
- Iluminación frente al espejo
- Amenities de lujo

Las habitaciones superiores pueden ser de uso individual y cuentan con una tarifa de \$45 y de uso doble con una tarifa de \$65.

Fotografía 9

Habitación superior

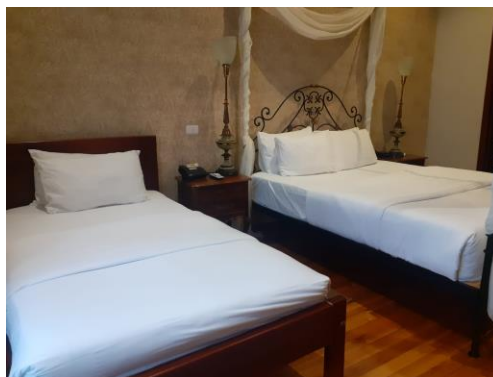


Fotografía 9 Habitación superior
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

Las habitaciones junior suites pueden ser individuales, dobles y triples, cuenta con una tarifa de \$55, \$85 y \$95 respectivamente.

Fotografía 10

Habitación junior suite



Fotografía 10 Habitación junior suite
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

A continuación, se presenta el cuadro resumen de tarifas que se aplican en el hotel:

Tabla 1

Cuadro de resumen de tarifas

Tipo de habitación	Tarifa normal	Tarifa Rack
Superior individual	\$45,00	\$60,00
Superior doble	\$65,00	\$85,00
Junior Suite individual	\$55,00	\$75,00
Junior Suite doble	\$85,00	\$125,00
Junior Suite triple	\$95,00	\$135,00

Tabla 1 Cuadro de resumen de tarifas
Autor: Víctor Lazo
Fuente: Comunicación personal
Fecha: 27 de agosto de 2021

Las tarifas en ambas categorías incluyen desayuno americano con horario de 07h00 a 10h00 e impuestos. Existe la posibilidad de servicio de transfer del aeropuerto teniendo cargos adicionales.

El hotel Santa Lucía House-Forum (2020) establece los siguientes beneficios y/o servicios de los que podrán disfrutar sus huéspedes:

- Modernos sistemas de agua, gas y electricidad.
- Detalles personalizados en la habitación.
- Desayuno americano incluido.

Fotografía 11

Montaje de desayuno



Fotografía 11 Montaje de desayuno
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

- Salón Clásico.

Fotografía 12

Salón Clásico



Fotografía 12 Salón Clásico
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

- Recepción 24 horas.

Fotografía 13

Recepción



Fotografía 13 Recepción
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

- Atención en español e inglés
- Servicio personalizado y de concierge.
- WiFi gratuito en todo el hotel.
- Televisión Satelital.
- Patio.

Fotografía 14

Patio



Fotografía 14 Patio
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

- Terraza.

Fotografía 15

Terraza



Fotografía 15 Terraza

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 27 de agosto de 2021

- Bar/Lounge

Fotografía 16

Bar/Lounge



Fotografía 16 Bar/Lounge

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 27 de agosto de 2021

- Espacio libre de humo.
- Tecnología LED.

El hotel por el momento cuenta con el 80% de ocupación en sus instalaciones, es decir de

550 huéspedes mensuales y 18 diarios, acatándose a las disposiciones del COE Cantonal.

Víctor Lazo (2021) menciona que:

El establecimiento como tal no cuenta con parqueadero propio, sino hacen uso de un parqueadero público en donde cuentan con una cantidad de puestos alquilados pagando mensualmente este servicio. El mismo está ubicado en las oficinas del hotel en la calle presidente Borrero al lado de la cafetería Melatte Cafe & Chocolate. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 08h00 a 19h00, sábados de 08h00 a 14h00 y los domingos el parqueadero cierra.

Dada la situación vivida por la pandemia por COVID 19 en los últimos tiempos, el hotel se ha acatado a las diversas medidas de bioseguridad para precautelar la seguridad e integridad de sus huéspedes. Es por eso que desde que el huésped ingresa encontrará el área de desinfección, carteles colocados en las diversas áreas del establecimiento.

Fotografía 17

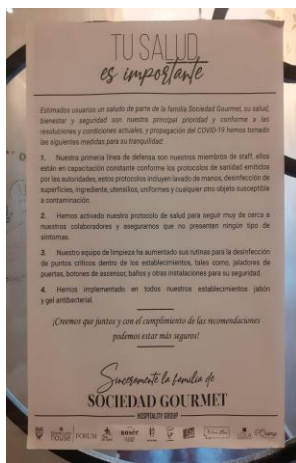
Área de desinfección



Fotografía 17 Área de desinfección
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

Fotografía 18

Mensaje de Sociedad Gourmet



Fotografía 18 Mensaje de Sociedad Gourmet
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

Fotografía 19

Recomendaciones



Fotografía 19 Recomendaciones
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

1.3. Estructura Organizacional

La siguiente información del establecimiento ha sido obtenida gracias a la ayuda de Ana Lucía Ochoa, jefe de talento humano y Víctor Lazo, recepcionista. Este organigrama contiene las diversas áreas con las que cuenta el hotel Santa Lucia House - Forum, es necesario mencionar que existe una administración general en departamentos tales como: talento humano, auditoría, contabilidad y operaciones ya que no son exclusivamente del hotel mencionado puesto que la Sociedad Gourmet es dueña a su vez del hotel Santa Lucia y del hotel Casa San Rafael.

1.3.1. Organigrama del Hotel Santa Lucía House-Forum

Ilustración 1

Organigrama del Hotel Santa Lucía House-Forum

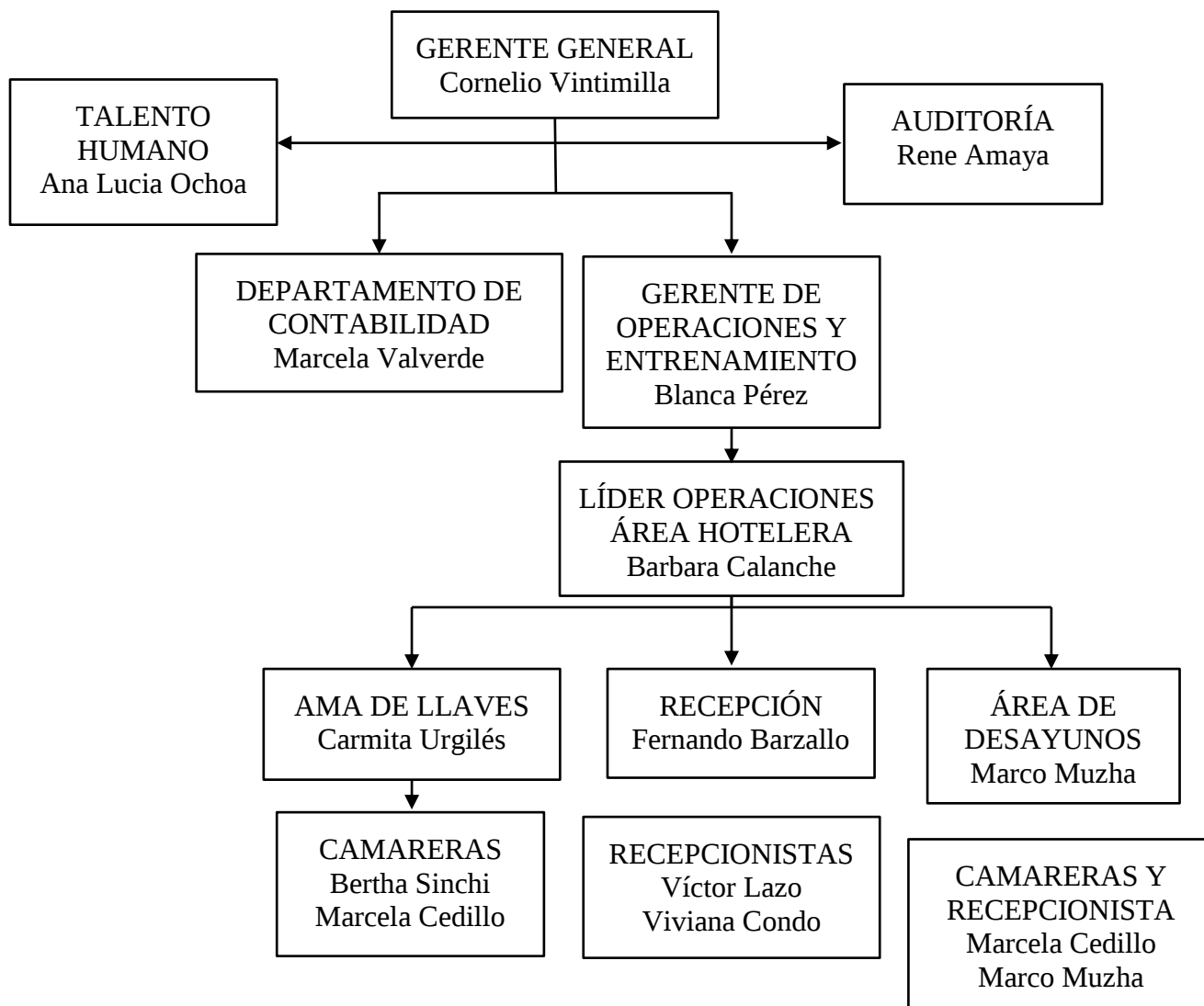


Ilustración 1 Organigrama del Hotel Santa Lucía House-Forum

Autores: Ana Lucía Serrano y Víctor Lazo

Fuente: Comunicación personal

Fecha: 27 de agosto de 2021

Para conocer de una manera más detallada el funcionamiento de los departamentos del hotel se realizó un recorrido guiado por el recepcionista de turno Víctor Lazo, quien menciona:

- Área de servicio de desayunos: Los encargados son la camarera y el recepcionista. La camarera antes de empezar sus labores, se encarga de la preparación de desayunos en

el área de cocina, mientras que el recepcionista a su vez, cumple el rol de mesero ayudando con el servicio de alimentos. Los horarios de atención de los desayunos son de 7h00 a 10h00.

- Ama de llaves: Existe un ama de llaves principal que se encuentra en el hotel Santa Lucía, pero también se encarga de supervisar este hotel. Cuentan con 2 camareras, una que trabaja a tiempo completo y otra de manera eventual.
- Recepción: En esta área hay dos recepcionistas y un auditor. El horario de atención en recepción es de 7h00 a 15h00 y de 15h00 a 23h00 y el auditor 23h00 a 8h00. A su vez, el recepcionista cumple el rol de botones ayudando con las maletas a los huéspedes.
- Área de mantenimiento: El hotel no cuenta con un departamento fijo, más bien el funcionamiento de este es por medio de contrataciones externas en caso de que el hotel lo requiera.

El objetivo planteado para el presente capítulo fue conocer las características de operación del hotel patrimonial Santa Lucía House-Forum, y con el desarrollo del mismo se ha demostrado el cumplimiento del objetivo a cabalidad, pues se ha dado a conocer información necesaria y relevante sobre la historia, servicios, tarifas, estructura organizacional, y de más, para una buena comprensión del lector.

Capítulo II

Procesos de gestión ambiental en el hotel Santa Lucía House-Forum

Introducción

En el presente capítulo se analizarán todos los procesos y procedimientos internos con los que cuenta el hotel Santa Lucía House-Forum.

El hotel está conformado por diversas áreas como: restauración, recepción, ama de llaves, mantenimiento y talento humano. Para las 3 primeras áreas se realizará un análisis del manejo de la gestión ambiental, mientras que para los 2 siguientes departamentos respectivamente se explicará el manejo interno de los mismos, ya que para estos departamentos se realizan procesos muy ajenos a la gestión ambiental.

Para el análisis de la gestión ambiental de cada departamento se tomarán en cuenta aspectos tales como recurso agua, recurso energía, manejo de residuos, contaminación, aguas residuales y señaléticas. Se utilizará la técnica de observación directa por la constante presencia en las distintas áreas del hotel, además de que se tendrá una comunicación con el personal mediante diálogos y entrevistas para obtener resultados sobre el tratamiento que recibe cada aspecto.

El objetivo planteado para llevar a cabo el presente capítulo es diagnosticar los procesos de gestión ambiental con los que cuenta el hotel.

2.1. Área de Restauración

Al tratarse de un hotel pequeño, el área de restauración consta de la cocina, el bar y restaurante para poder brindar el servicio de desayunos en horario de 7:00 am a 10:00 am. La capacidad máxima del bar y restaurante es de 30 personas.

El personal que colabora en esta área es Marco Muzha (botones), quien a su vez cumple la labor de mesero durante las 3 horas del servicio y Bertha Sinchi, que se encarga de preparar los desayunos. En el caso de que el hotel se encuentre con un alto porcentaje de ocupación, el recepcionista de turno también interviene en la prestación del servicio. El área de cocina cuenta con un espacio confortable, cuenta con las siguientes dimensiones: 6m de largo x 4m de ancho,

los cuales permiten que el personal se movilice con facilidad, a pesar de que cuentan con diversas mesas de trabajo para la preelaboración de los desayunos y mise en place, esta área no cuenta con iluminación natural.

Tiene una campana de extracción, una charola de piso y un adecuado revestimiento de pisos y paredes con azulejos, material que evita que se filtre humedad en el área. Los equipos de cocina y los detalles de sus características se encuentran en la tabla N° 6.

Fotografía 20

Área de Cocina



Fotografía 20 Área de Cocina
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 29 de marzo de 2022

En relación a la experiencia que tiene el personal, cada uno ha sido capacitado en temas sobre seguridad e higiene de los alimentos, además poseen experiencia teórica práctica sobre la correcta preparación y manipulación de alimentos y bebidas para poder brindar un servicio de calidad por parte del personal de restauración.

A continuación, se explicará los procesos internos de gestión ambiental que se manejan en esta área.

2.1.1 Recurso Agua

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de llaves e inodoros que contiene esta área.

Tabla 2

Cuadro de resumen recurso agua-área de restauración

Área	Tipo de llave			Inodoro		Foto
	cuello alto	monomando	push	ecológico (botones de descarga)	push	
Cocina	3					
Baño del personal (lavabo)		1				
Baño del personal (inodoro)				1		
Bar	1					

Baño social- Damas y Caballeros (lavabo)			1			Damas y Caballeros 
Baño social- Damas y Caballeros (inodoro)				1	1	Damas y Caballeros  Caballeros 

Tabla 2 Cuadro de resumen recurso agua-área de restauración

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 2, en el área de la cocina existen 3 llaves de agua. El primer lavabo cuenta con una llave de cuello alto, y este espacio se usa para realizar los jugos, mientras que el segundo lavabo cuenta con 2 llaves de cuello alto y 2 tarjas de acero inoxidable que se usan para el lavado de vajilla, cristalería, cubertería y demás utensilios de la cocina.

Esta área también cuenta con un baño para uso del personal, tiene un lavamanos con una

llave tipo monomando (palanca sube-baja) que permite utilizar poca o mucha agua según se necesite, mientras que el sanitario es de tipo ecológico (botones de descarga).

El área de bar y restaurante (servicio de desayuno) cuenta con 2 baños sociales para uso de huéspedes, uno para damas y otro para caballeros. Cada baño cuenta con un inodoro ecológico (botones de descarga) y un lavamanos tipo push para el ahorro del agua. El urinario está ubicado en el baño de caballeros, el cual es de tipo push.

En el bar existe también una llave de tipo monomando y es de cuello alto. En esta área se colocan bidones de agua para el consumo de los huéspedes, el personal también suele usarlo, pero por lo general consumen agua de la llave.

Fotografía 21

Bidón de agua



Fotografía 21 Bidón de agua
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

El tipo de desayuno que se sirve en el hotel es americano y consta de café, jugo, tostadas, ensalada de frutas, mermelada, mantequilla y huevos. La cantidad de agua empleada para un servicio de 30 personas es la siguiente: 6,9 litros para café, 6,6 litros para jugo, 9 litros para agua pura, la elaboración de huevos requiere de 3,9 – 5,2 litros de agua, donde se los pone a hervir, pero el resultado final del servicio va a depender de la petición del huésped y finalmente se requiere de 4 litros de agua para el lavado de frutas.

El agua también se ocupa durante el servicio para el lavado de cristalería, vajilla y cubertería, y el tiempo total que el personal emplea para lavar los insumos de cocina es de 15 minutos (remojar, enjabonar, enjuagar).

Al finalizar el servicio el personal se percata de dejar el área limpia lo cual requiere del uso de más agua para culminar con esta tarea, por ejemplo, para la limpieza de las mesas de trabajo se requiere lavar las mopas y para el piso el trapeador. Esta tarea conlleva 25 minutos de lavado.

Para el trapeado diario se necesitan 5 litros de agua, mientras que para la limpieza profunda que se realiza una vez por semana se requieren 50 litros de agua.

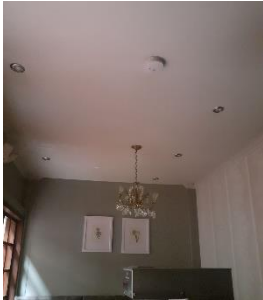
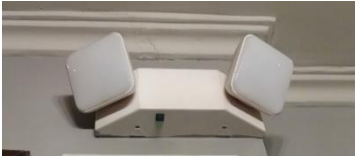
2.1.2. Recurso Energía

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de focos que contiene esta área.

Tabla 3

Cuadro de resumen recurso energía-área de restauración

Área	Tipo de foco			Foto
	ojo de buey LED	candelabro	cabezal doble	
Cocina	5			
Extractor de cocina	1			

				
Vestidor	1			
Baño del personal	1			
Bar	10	1		
Restaurante (servicio de desayunos)			1	
Baño social-Damas	2			

Baño social Caballeros	2		1	 
---------------------------	---	--	---	---

Tabla 3 Cuadro de resumen recurso energía-área de restauración

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 3, en la cocina existen 5 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo, que proporcionan la suficiente iluminación para todos los espacios de la misma. Los artefactos de la cocina que consumen luz son: refrigeradora, licuadora, microondas, horno pequeño, tostadora, teléfono y radio. Esta área cuenta con un total de 16 tomacorrientes dobles de 110 voltios con sus respectivos protectores. Al prender el extractor de la cocina se enciende automáticamente un foco de tipo ojo de buey LED.

Esta área cuenta con una cámara colocada en la parte superior izquierda en relación de la puerta.

Por otra parte, tanto en el vestidor como en el baño del personal existe 1 foco en cada espacio y son de tipo ojo de buey empotrado en el techo.

Cerca de la cocina se encuentra el bar y el restaurante donde se realiza el servicio de desayunos. En las mismas se pueden identificar 10 focos de tipo ojo de buey LED y un candelabro de 8 focos de tipo candelabro.

Detrás de la puerta de cocina se ubican 3 interruptores triples, pero cabe indicar que solo 2 de los cuales controlan esta área.

Fotografía 22

Interruptores triples



Fotografía 22 Interruptores triples

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

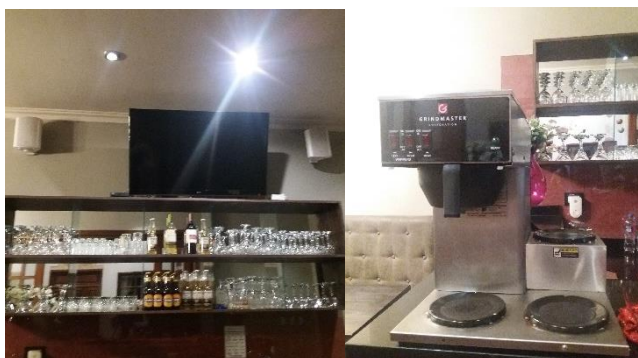
Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

También se encontró 1 cámara, 1 TV plasma, 2 parlantes y 1 cafetera eléctrica.

Fotografía 23

Implementos en bar



Fotografía 23 Implementos en bar

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

Cerca de la puerta que da a recepción en la parte superior de la pared, se encuentra un foco con cabezal doble que sirve como luz de emergencia (señal de evacuación) en el caso que se vaya la energía en el establecimiento y este se enciende de forma automática.

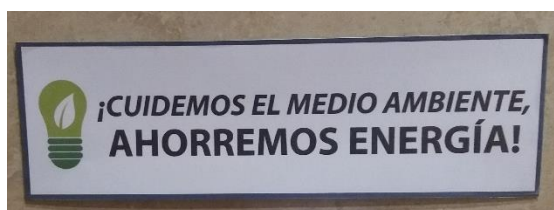
En relación al baño social de caballeros, este tiene 2 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo y 1 extractor de olores. Cerca del urinario existe un cartel que sirve de motivación al huésped en relación al medio ambiente, y este dice lo siguiente: "Cuidemos el

medio ambiente ahorremos energía”. En la parte superior de la puerta del baño está colocado un foco con cabezal doble, que como ya se mencionó sirve como señal de evacuación.

El baño de damas cuenta de igual manera con 2 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo y se ha colocado un cartel idéntico al que se indicó previamente.

Fotografía 24

Cartel sobre el medio ambiente



Fotografía 24 Cartel sobre el medio ambiente

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

Las luces en el área de cocina, bar y restaurante se mantienen encendidas durante el tiempo que dura el servicio de desayuno que es de 3 horas, una vez culminado el servicio se apagan las luces de las 3 áreas y en caso de que el personal necesite entrar a alguna de ellas nuevamente, enciende ciertas luces para ahorrar el consumo del recurso.

Cabe mencionar que el uso del recurso energía del área de cocina va a depender según los requerimientos del servicio como por ejemplo el uso del horno, licuadora, microondas y tostadora.

2.1.3. Manejo de Residuos

Se requiere conciencia por parte del personal y huéspedes para desechar diferenciadamente los residuos. Para analizar cómo es llevado a cabo este proceso se ha realizado una muestra de una semana para evidenciar el manejo de los residuos en la cocina.

Durante la semana del lunes 06 de diciembre al domingo 12 de diciembre de 2021 se hizo un

análisis de la cantidad de basura emitida en esta área, producto del servicio que se presta a los huéspedes que están hospedados en el hotel.

Fotografía 25

Bibeca Erazo pesando reciclaje



Fotografía 25 Bibeca Erazo pesando reciclaje
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 06 de febrero de 2022

Fotografía 26

Andrea Auquilla pesando reciclaje



Fotografía 26 Andrea Auquilla pesando reciclaje
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 06 de febrero de 2022

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4

Cuadro manejo diario de desechos

Manejo diario de desechos			
Día	Orgánico	Reciclaje (papel y plástico)	Total
Lunes	10 kg	5 kg	15 kg
Martes	15 kg	5 kg	20 kg
Miércoles	10 kg	3 kg	13 kg
Jueves	7 kg	3 kg	10 kg
Viernes	17 kg	7 kg	24 kg
Sábado	17 kg	7 kg	24 kg
Domingo	17 kg	8 kg	25 kg

Tabla 4 Cuadro manejo diario de desechos

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

En la siguiente tabla se muestra la ocupación de la misma semana para justificar la cantidad de residuos generados, y poder realizar una comparación.

Tabla 5

Cuadro ocupación diaria

Ocupación diaria		
Día	N° de habitaciones	N° de pax
Lunes	7	11
Martes	10	12
Miércoles	6	8
Jueves	9	14
Viernes	12	23
Sábado	12	23
Domingo	1	1

Tabla 5 Cuadro ocupación diaria

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

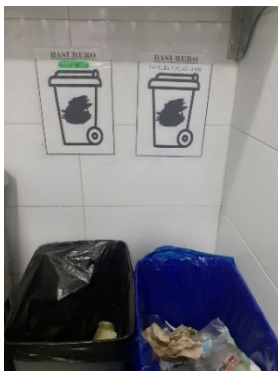
Comparación: el total de desechos que se recolectó de manera diaria, es totalmente congruente ya que este coincide con el total diario de huéspedes que se encuentran hospedados en el establecimiento.

A pesar de que el día domingo el hotel tuvo una baja ocupación, el total de desechos fue el más alto debido al check out de todos los huéspedes que se encontraban hospedados.

Para la separación de los diversos residuos, el hotel coloca en tachos diferentes lo orgánico y el reciclaje (papel y plástico) como se puede evidenciar.

Fotografía 27

Basura orgánica y reciclaje



Fotografía 27 Basura orgánica y reciclaje

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 25 de noviembre de 2021

Durante dicha semana no existieron restos en relación a los vidrios, pero en caso de generarse vidrios rotos se los coloca en una caja de cartón, se forra y se empaca cuidadosamente para evitar accidentes al personal de recolección.

El aceite quemado se envía a ETAPA EP y las sobras de comida las recoge un señor para alimentar a su ganado porcino (cerdo).

2.1.4 Contaminación

Para analizar el grado de contaminación que pueda presentarse en el área de cocina y restaurante, se aplicó la técnica de observación durante una semana. A pesar de que en estas áreas se pueden producir distintos tipos de contaminación, durante este periodo se pudo deducir que no existe ningún tipo de contaminación en las áreas porque aplican de manera correcta los protocolos de seguridad e higiene, y al tratarse de áreas pequeñas se facilita el cuidado de las mismas.

Esta área cuenta con los siguientes equipos electrónicos:

- Horno para pan

- Microondas
- Tostadora
- Licuadora
- Refrigeradora
- Estufa

Cada uno de los equipos mencionados tienen varios años de antigüedad, unos más que otros. El horno para pan y el microondas no llegan ni al año de uso. En cambio, la tostadora, licuadora, refrigeradora y estufa tienen cada uno 5 años de uso, ya que las mismas han sido adquiridas desde que empezó las actividades del hotel.

El nivel de ruido que el oído humano puede soportar son 85 dB (decibelios) durante un máximo 8 horas sin generar riesgos. A continuación, se indica el nivel de decibelios que produce cada equipo, debido a que esto puede generar contaminación auditiva.

Tabla 6

Cuadro de equipos de cocina y decibelios

Equipo	Marca	dB	Foto
Horno para pan	Umco	58	
Microondas	Electrolux	58	

Licuadaora	Osterizer	de 25 a 30	
Estufa	Equi frigo		
Refrigeradora	Global	31	
Tostadora	KitchenAid	de 1 a 61	

Tabla 6 Cuadro de equipos de cocina y decibelios

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: cómo se puede apreciar en la tabla 6, todos los equipos de cocina que presentan decibelios, no exceden el rango límite para el oído humano ya que estos se encuentran

en perfectas condiciones y no emiten ruidos nocivos que puedan provocar contaminación auditiva y daños a la salud del personal.

En el área de cocina se debe tener especial cuidado al tratamiento final que se le da a los aceites recogidos de las cocinas, detergentes, trampas de grasas y demás contaminantes antes de que sean vertidos al drenaje, porque en efecto estas resultan ser las principales causas de contaminación de CO₂.

Otros causantes de CO₂ pueden ser los electrodomésticos empleados en esta área, para ello se explicará cuánto gas emite cada equipo y así tener el debido cuidado y precaución para desconectar los equipos que no estén en uso.

Tabla 7

Contaminación CO₂ causada por equipos electrónicos

Equipo	Marca	Kw/h	Total CO ₂ (toneladas)	Ppm (partes por millón)
Horno para pan	Umco	0.630957	0.0002926728253012048	0.2926728253012048
Microondas	Electrolux	0.630957	0.0002926728253012048	0.2926728253012048
Licuadaora	Osterizer	0.000631	0.0000002926927710843374	0.002926927710843374
Estufa	Equi frigo	6 (kg)	0.006	6
Refrigeradora	Global	0.001259	0.0000005839939759036143	0.00005839939759036143
Tostadora	KitchenAid	0.7	0.00032469879518072286	0.32469879518072286

Tabla 7 Contaminación CO₂ causada por equipos electrónicos

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 2 de marzo de 2022

Interpretación: la información recolectada en la tabla 7 indica que a pesar de que los equipos emiten cantidades de CO₂, estas no generan grandes impactos de contaminación ya que los niveles recomendados para que este gas no afecte o perjudique la salud se encuentran entre 400 ppm y 800 ppm.

Para evitar la contaminación cruzada, el personal clasifica y separa los productos por tipos con papel film para sellar los que ya han sido abiertos y así impedir que se mezclen olores.

Fotografía 28

Alimentos en la refrigeradora



Fotografía 28 Alimentos en la refrigeradora

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 25 de noviembre de 2021

Fotografía 29

Alimentos del congelador



Fotografía 29 Alimentos del congelador

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 25 de noviembre de 2021

En cuanto al manejo de la contaminación química, los productos de limpieza, productos para el lavado de la cristalería, cubertería y vajilla y demás, están correctamente ubicados junto al área de lavado, sellados y lejos de los alimentos.

Fotografía 30

Productos de limpieza



Fotografía 30 Productos de limpieza
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2022

A continuación, se muestra una tabla indicando los componentes de los diversos productos de limpieza utilizados en esta área. Cabe indicar que los productos utilizados en cocina no son biodegradables.

Tabla 8

Cuadro de componentes de productos de limpieza en cocina

Producto	Componentes	Descripción	Foto
Lavavajillas Sani	Agentes tensoactivos	Propiedades mojantes, espumantes, dispersantes, detergentes, etc.	
	Carbonato de calcio	Adecuado grado de agresividad mejorando la limpieza de jabones y detergentes.	
	Carbonato de sodio	Propiedades desinfectantes, ablanda el agua y elimina la grasa.	
	Silicato de sodio	Gran poder de limpieza y remoción de aceites y grasas.	
	Bicarbonato de sodio	Elimina manchas, grasa, suciedad y neutraliza malos olores. No es agresivo y no daña los mecanismos de los aparatos.	
	Glicerina	Es incoloro, inodoro, viscoso y no	

		tóxico, quita manchas.	
	Fragancia	Proporciona un olor agradable, oculta olor de ingredientes.	
	Colorantes	Aptos para diversos productos.	
	Agua	Sustancia compuesta por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno (H ₂ O).	
Vinagre	Regulador de la acidez	Mide el pH puede ser neutro, alcalino, ácidos.	
	Agua	Sustancia compuesta por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno (H ₂ O).	
Cloro Sani	Hipoclorito de sodio	Desinfecta superficies, equipos y mesas de trabajo. Elimina olores.	
	Agua	Sustancia compuesta por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno (H ₂ O).	
	Agentes alcalinizantes	Elimina suciedad incrustada, desengrasante, desinfectante.	
Lavador 50	Agua desmineralizada	Disolvente, se mezcla con otros productos para mayor efectividad, elimina manchas.	
	Ácidos fuertes	Efecto bactericida, pueden ser ácido clorhídrico, nítrico, sulfúrico.	
	Colorantes	Aptos para diversos productos.	
Alcohol antiséptico	Alcohol antiséptico	Buen limpiador, seca rápidamente superficies, elimina manchas de grasa, desinfectante.	

	Agua desionizada o desmineralizada	Disolvente, se mezcla con otros productos para mayor efectividad, elimina manchas.	
--	---	---	---

Tabla 8 Cuadro de componentes de productos de limpieza en cocina

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

En relación al área de almacenamiento, esta no se encuentra en el hotel sino en las oficinas de la empresa en el primer piso, junto al parqueadero. En esta bodega se pueden identificar productos para los restaurantes, hoteles y cafeterías de la empresa. Los pedidos lo realizan por medio de un sistema llamado Odoo, por ende, el hotel Santa Lucia House-Forum hace sus pedidos de todo lo que necesitan y esta acción está a cargo del recepcionista de turno.

A su vez, el hotel lleva un control de productos para llevar un registro de insumos y saber cuáles son necesarios solicitar mediante el sistema.

Fotografía 31

Control de productos Hotel Forum

CONTROL DE PRODUCTOS HOTEL FORUM			
ENCARGADO DESAYUNOS			
FECHA:			
TOTAL DE DESAYUNOS:			
ENCARGADO DE SUPRIMER:			
PRODUCTOS	UNIDADES	CANTIDAD	BAJA POR (GASTO)
MANTONCILLO	GRAMOS		
CAJAS	GRAMOS		
GRANOLA	GRAMOS		
MUÑO	INDICES		
PAV. TRADICIONAL	INDICES		
PAV. BLANCO	INDICES		
PAV. TRADICIONAL	PAQUETE		
LECHE	INDICES		
YOGURT	INDICES		
GARSA	INDICES		
PIZZA	INDICES		
PULPA	INDICES		
PULPA	INDICES		
PULPA	UNIDADES		
JAMONES PEQUEÑOS	UNIDADES		
JAMONES GRANDES	UNIDADES		
PRUTIA			
PIZZA	INDICES		
PIZZA	INDICES		
PIZZA	INDICES		
MARGARITA	INDICES		
TIEMPO	INDICES		
CAJAS	GRAMOS		
PIZZILLA	GRAMOS		
MEJORA			
PIZZA	UNIDADES		
GRANOLA	UNIDADES		
PIZZILLERIE	UNIDADES		
CLUB VERDE	UNIDADES		
GRANOTRITO	UNIDADES		
CAJAS BLANCAS	UNIDADES		
SAPO DE			

Fotografía 31 Control de productos Hotel Forum

Autores: Andrea Auguilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 15 de febrero de 2022

En esta bodega se puede identificar también diversidad de productos como: bebidas (jugos, colas, aguas), vinos, licores (amaretto, sambuca, vodka, gin, jager, etc.), productos de limpieza (fundas de todas las medidas, guantes, detergentes, jabones, desinfectantes, suavizantes, atomizadores, cloro, alcohol, etc.), enlatados, encurtidos, salsas, cereales (frejol negro, rojo, etc.), fideos, café, pan, leche, condimentos (comino, canela, achiote, etc.), té, azucarantes, papel higiénico. En el área de fríos colocan embutidos, verduras, quesos, yogurt.

Fotografía 32

Almacenamiento de fríos, pan, café



Fotografía 32 Almacenamiento de fríos, pan, café
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 21 de febrero de 2021

Fotografía 33

Almacenamiento de salsas, enlatados, plásticos, limpieza



Fotografía 33 Almacenamiento de salsas, enlatados, plásticos, limpieza
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 21 de febrero de 2021

Fotografía 34

Almacenamiento de bebidas alcohólicas, colas, aguas



Fotografía 34 Almacenamiento de bebidas alcohólicas, colas, aguas

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 21 de febrero de 2021

Todo lo solicitado por el hotel como por los demás locales, son entregados por el personal de bodega en gavetas indicando qué productos están en cada una para evitar mezclar.

El departamento de compras de la Sociedad Gourmet está a cargo de la Ingeniera en Turismo Valeria Cabrera, responsable de la toma de decisiones en cuanto a proveedores socialmente responsables, con productos de buena calidad y nacionales.

En la entrevista, la Ing. Cabrera mencionó que no todos los productos son biodegradables por el tema de costos, puesto que se tendría que duplicar tarifas para que todo sea biodegradable.

A continuación, se mencionan los proveedores que trabajan con la Sociedad Gourmet para proveer de productos al hotel Forum.

El proveedor de todos los productos orgánicos que requiere el hotel es el Mercado 12 de Abril. No se lleva un sistema industrializado porque manejan la responsabilidad social, es por eso que no trabajan con grandes empresas que comercializan estos productos, y por eso optan por los microemprendedores.

El proveedor de amenities es L'Occitane una minorista que les proporciona shampoo,

acondicionador, jabón de cuerpo y manos. Hace 1 año el departamento de compras para beneficio del hotel tomó la decisión de eliminar el kit de amenities y reemplazarlos por contenedores recargables que se encuentran impregnados en la pared de la ducha, reduciendo así el consumo de plásticos y costos.

Para el lavado de lencería y mantelería cuentan con una lavandería centralizada que les ayuda a reducir costos y ser más responsables en relación al ahorro de luz y agua. Quinexo y Megalimpio son los proveedores de productos de limpieza como detergente, cloro, suavitel, desengrasante, alcohol, desinfectante de piso, ambientador, etc. Cuentan con contenedores biodegradable siendo su proveedor es Atlaspactaging Cia. Ltda.

No existe un proveedor para los materiales de papelería ya que el uso de estos se ha reducido considerablemente debido al uso digital, pero en el caso de que se requiera acuden a una papelería común. El sistema que les ha ayudado a reducir el uso de papel es Little Hotelier.

Cabe mencionar que el departamento de compras únicamente se encarga de contactar proveedores responsables, mientras que la entrega de los pedidos está a cargo del departamento de bodega.

La preparación de alimentos es meticulosa para evitar la contaminación cruzada tal y como se ha mencionado antes, es por eso que durante el servicio primero se colocan los desperdicios como cáscaras de huevo y fruta en una funda hasta que finalice el servicio, para luego colocar el total de desperdicios en la parte de orgánicos del basurero.

Fotografía 35

Preparación de alimentos



Fotografía 35 Preparación de alimentos
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

Fotografía 36

Montaje de alimentos de desayuno



Fotografía 36 Montaje de alimentos de desayuno
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

No existe mayor distanciamiento entre la cocina y el área de servicio de desayunos puesto que lo que separa o divide a estas áreas es únicamente una puerta vaivén.

2.1.5. Señaléticas

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de señalética que contiene esta área.

Tabla 9

Cuadro de resumen señalética-área de restauración

Área	Tipo de señalética			Foto
	Advertencia	Información	Equipos de lucha contra incendios	

Cocina	1	1	1	  
Bar		1	1	 
Restaurante (servicio de desayunos)		1		

Tabla 9 Cuadro de resumen señalética-área de restauración

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 9, en el área de cocina se encontró una señalética de advertencia de forma rectangular, que contiene la siguiente advertencia “GAS GIRAR PARA CERRAR” y bajo la misma está la palanca del gas. La señalética está colocada cerca del microondas. El fondo es amarillo y las letras negras. Se puede mencionar que la ubicación es correcta debido a que todo personal que entre en cocina podrá ver esta señalética.

En la parte superior de la puerta de cocina existe otra señalética. Esta es de información, de forma rectangular e indica lo siguiente “SALIDA DE EMERGENCIA - EMERGENCY EXIT”, las letras son de color blanco y el fondo es verde. De igual manera se considera que tiene una buena

ubicación.

Por último, en esta área hay una última señalética relativa a los equipos de lucha contra incendios. Es de forma rectangular con fondo rojo y pictograma blanco. Esta señalética como bien se mencionó hace relación al extintor de incendios. Cabe indicar que el extintor está colocado en el vestidor del personal.

Fotografía 37

Extintor de incendios



Fotografía 37 Extintor de incendios
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

Cerca de la cocina está el bar y el restaurante y esta área también tiene su señalética. Junto a la puerta de la cocina y frente a la barra existe una señalética relativa a los equipos de lucha contra incendios; por ende, es de color rojo, con el pictograma blanco y de forma rectangular, que indica “EXTINTOR DE INCENDIOS”.

En la parte superior de la barra y a lado izquierdo del televisor está colocada una señalética de información que indica la dirección que debe seguirse, es decir la señalética es una flecha. El fondo es de color verde, el pictograma es blanco y es de forma rectangular.

En el restaurante cerca de la puerta al lado derecho superior, está colocado “SALIDA DE EMERGENCIA”, este es de color verde y el pictograma blanco y es rectangular. Sin duda se trata de una señalética de información que indica seguridad.

Además de las señaléticas mencionadas, el hotel maneja avisos que proporcionan

información como:

- “Cierre la llave”, aviso colocado en la cocina junto a las tarjas para el lavado de vajilla, cristalería, cubertería y demás utensilios de la cocina. Este es de forma triangular, con fondo celeste y pictograma blanco.

Fotografía 38

Aviso en cocina



Fotografía 38 Aviso en cocina
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

- “Lavado de manos”, aviso colocado junto a la llave del bar. Este tiene un fondo blanco, es de forma rectangular y el pictograma es de color negro. Y como su nombre indica, sirve para conocer el correcto lavado de manos.

Fotografía 39

Aviso de lavado de manos



Fotografía 39 Aviso de lavado de manos
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

- En relación a los baños sociales se coloca un cartel indicando que es el baño, el cual es rectangular con fondo azul marino y pictograma blanco y si este es de mujeres o caballeros, rectangular con fondo gris y pictograma negro y azul.

Fotografía 40

Cartel de baño



Fotografía 40 Cartel de baño
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2022

Fotografía 41

Baños de caballeros



Fotografía 42 Baños de caballeros
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2022

Fotografía 42

Baños para mujeres



Fotografía 41 Baños para mujeres
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2022

2.2. Área de Recepción

El personal encargado de esta área es Víctor Lazo, Fernando Barzallo, Marco Muzha y Viviana Condo, quienes laboran en diversos horarios que varían según el día de trabajo; pero en general los horarios de atención son de 07h00 a 15h00, de 15h00 a 23h00 y de 23h00 a 08h00.

La siguiente imagen muestra a detalle el horario de trabajo del personal del área de recepción.

Fotografía 43

Horario personal de recepción

HORARIO FORUM HOTEL A PARTIR DEL 01 DE ENERO 2022							
Nombre y Apellido	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
VIVIANA CONDO	07H00 A 15H00	07H00 A 15H00	07H00 A 15H00	LIBRE	LIBRE	07H00 A 15H00	07H00 A 15H00
FERNANDO BARZALLO	24H00 A 08H00	LIBRE	LIBRE	07H00 A 15H00	07H00 A 15H00	15H00 A 23H00	19H00 A 07H00
VICTOR LAZO	15H00 A 24H00	15H00 A 23H00	15H00 A 23H00	15H00 A 23H00	15H00 A 23H00	LIBRE	LIBRE
MARCO MUZHA	LIBRE	23H00 A 09H00	23H00 A 09H00	23H00 A 09H00	23H00 A 09H00	23H00 A 09H00	LIBRE

Fotografía 43 Horario personal de recepción

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 15 de febrero de 2022

Este departamento se encarga de darle la bienvenida al huésped, así como entregarle las llaves, atender sus quejas y requerimientos durante el tiempo de su estancia. También se encarga de la gestión de reservas, ofrecer información turística a los huéspedes.

Otra de las funciones de este departamento es ayudar en el servicio de desayunos según como la situación lo requiera.

A continuación, se explicará los procesos internos de gestión ambiental que se manejan en el área de recepción, lobby y pasillos, ya que también son parte de esta área.

2.2.1 Recurso Agua

En esta área el recurso agua no se encuentra de forma directa como tal en el departamento, más bien es compartida con el área de restauración, es por eso que las responsabilidades de cuidado recaen para el personal de ambas áreas.

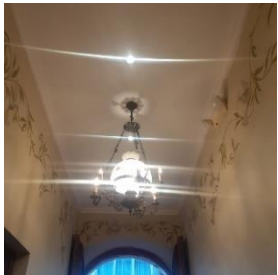
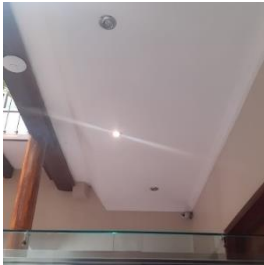
En cuanto al cuidado del agua el personal de recepción se encarga de transmitir información a los huéspedes acerca del correcto uso del agua para reducir el consumo del recurso.

2.2.2. Recurso Energía

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de focos que contiene esta área.

Tabla 10

Cuadro de resumen recurso energía-área de recepción

Área	Tipo de foco			Foto
	ojo de buey LED	candelabro	cabezal doble	
Entrada	4	1	1	
Recepción	3		1	 
Lobby (entrada recepción)	9	1	1	 

				 
Pasillos (recepción)	16			 

Tabla 10 Cuadro de resumen recurso energía-área de recepción

Autor: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 10, al ingresar al establecimiento se encuentra un candelabro de 7 focos de tipo candelabro. En la parte superior existen 3 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo. Al lado izquierdo del candelabro está ubicado un foco con cabezal doble.

El área de recepción cuenta con 3 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo, que

proporcionan la suficiente iluminación para el área. Cabe mencionar que esta zona cuenta con luz natural, misma que puede ayudar a utilizar menos energía durante el día.

Esta área cuenta con una cámara ubicada en la parte superior izquierda para mantener una buena seguridad tanto para el recepcionista como para los huéspedes. Al costado izquierdo de esta área, en la parte superior y junto a la habitación 2 existe 1 foco con cabezal doble.

Al hablar de esta área, también se hará mención al lobby, ya que está ubicado junto a recepción.

El lobby cuenta con 9 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo, iluminando un gran espacio, desde la entrada hasta la recepción. Esta área también cuenta con un candelabro de 16 focos de tipo candelabro.

En la parte izquierda superior en relación a la entrada, se ha colocado 1 foco con cabezal doble.

Junto a recepción existe un pasillo que contiene 16 focos de tipo ojo de buey LED empotrados en el techo, ubicados al frente de recepción hasta la parte posterior del hotel (patio trasero), el cual se hablará en el área de ama de llaves.

A pesar de que esta área cuenta con luz natural, las luces de la entrada, recepción, lobby, pasillos y patio trasero permanecen encendidas la mayor parte del día.

2.2.3. Manejo de Residuos

En relación al manejo de residuos, el área de recepción ayuda al ambiente reciclando todas las hojas que se utilizan en el departamento, disponen de una carpeta con hojas recicladas que son utilizadas para los diversos trámites que resulten día a día, a excepción de los trámites de reservas, en este caso se utilizan hojas bond no recicladas. Todos los recepcionistas llevan a cabo esta política, ya que la misma fue establecida en el establecimiento.

Fotografía 44

Hojas bond recicladas



Fotografía 44 Hojas bond recicladas
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 08 de marzo de 2022

2.2.4 Contaminación

Al poder analizar esta área mediante observación durante una semana, como ya ha sido mencionado, se puede indicar lo siguiente:

Referente a la contaminación visual no existe en esta área un exceso de formas, luces, colores e información. Todos los adornos, muebles, colores, etc., utilizados en esta área no afectan a la estética del establecimiento.

Fotografía 45

Área de recepción



Fotografía 45 Área de recepción
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 27 de agosto de 2021

La contaminación auditiva de igual forma no tiene presencia en esta área. La recepción se

encarga de ambientar el hotel con música ya sea para los desayunos como para el pasar de las horas. La música es ambiental e instrumental y el volumen colocado es el adecuado para no causar incomodidades tanto al recepcionista como a los huéspedes, no existen quejas en relación al volumen utilizado.

Como se mencionó anteriormente, esta área tiene una gran cantidad de iluminación, pero no causa incomodidad a la vista ya que son luces pequeñas y son LED, así que con respecto a la contaminación lumínica no existen problemas de ningún tipo.

Es importante mencionar que en recepción se usan cartuchos recargables en la impresora y esto sin duda evita que los cartuchos y tóner terminen en la basura, ayudando de esta manera a reciclar y al medio ambiente.

2.2.5. Señaléticas

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de señalética que contiene esta área.

Tabla 11

Cuadro de resumen señalética-área de recepción

Área	Tipo de señalética			Foto
	Advertencia	Información	Equipos de lucha contra incendios	
Entrada		2		

				
Recepción		1		
Lobby (entrada recepción)		1		
Pasillos (recepción)		1		
Pasillos (hacia la parte trasera)		1	1	 

Tabla 11 Cuadro de resumen señalética-área de recepción

Autor: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 11, al ingresar al establecimiento, al lado derecho existe una señalética de información que indica “SALIDA DE EMERGENCIA - EMERGENCY EXIT”, con fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular.

Del lado izquierdo, existe otra señalética de información, pero esta indica dirección, ya que la misma es una flecha y tiene las mismas características de la anterior. Debajo de ésta, están colocados dos carteles, uno que indica que están siendo vigilados y otro que muestra cuál es el punto de encuentro.

Fotografía 46

Señalética de información



Fotografía 46 Señalética de información
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 06 de diciembre de 2021

Diagonal a recepción, en la parte superior de la entrada al restaurante existe una señalética; esta es de información, de forma rectangular e indica lo siguiente “SALIDA DE EMERGENCIA - EMERGENCY EXIT”, el pictograma es de color blanco y el fondo es verde. Es de fácil visualización y tiene una buena ubicación.

En la entrada, en la parte superior derecha de la puerta se encuentra otra señalética de información, es una flecha, indicando la dirección de salida. Es de forma rectangular, con fondo verde y pictograma blanco.

Al costado izquierdo de recepción junto a la habitación 2 está colocada una señalética de información que indica la dirección que debe seguir hacia la salida, es decir la señalética es una flecha. El fondo es de color verde, el pictograma es blanco y es de forma rectangular.

A lo largo del pasillo tanto al inicio como a final del mismo existen 2 señaléticas de información que indican dirección. El fondo es de color verde, el pictograma es blanco y es de forma rectangular.

En la parte central del pasillo está colocada una alarma contra incendios y su respectiva señalización, la cual tiene forma rectangular, con fondo rojo y pictograma blanco, el respectivo extintor de incendios y la manguera que están bajo llave.

Además de las señaléticas mencionadas, el hotel maneja avisos que proporcionan información como:

- En recepción, en el pilar izquierdo está colocado un cartel que indica “POR FAVOR, MANTENGA LA DISTANCIA. Mínimo 2 metros.” Es de fondo azul marino, pictograma blanco y de forma rectangular.

Fotografía 47

Cartel de mantener la distancia



Fotografía 47 Cartel de mantener la distancia
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

- En el lobby a mano derecha, en la pared están colocados reconocimientos de TripAdvisor, Booking y el sello de calidad. También tiene información sobre telemedicina y medidas

de seguridad a tomar.

Fotografía 48

Reconocimientos e información



Fotografía 48 Reconocimientos e información

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

- En la entrada, al lado izquierdo está colocada una sección de desinfección con gel desinfectante, una tarjeta instructiva que dice “Tu salud nos importa” y un basurero.

Fotografía 49

Área de desinfección



Fotografía 49 Área de desinfección

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

- En el mismo lugar anterior a mano derecha está colocada en la pared un cartel que indica “Desecho exclusivo de guantes y mascarillas” y diversas recomendaciones a ser

tomadas.

Fotografía 50

Recomendaciones

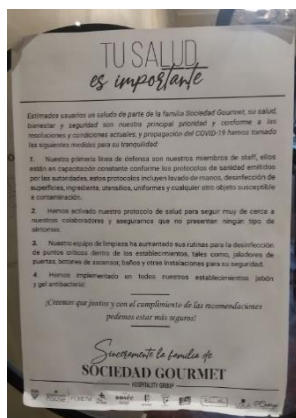


Fotografía 50 Recomendaciones
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

- En la puerta está colocada información referente a las medidas tomadas por el establecimiento.

Fotografía 51

Mensaje de Sociedad Gourmet



Fotografía 51 Mensaje de Sociedad Gourmet
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

2.3. Área de Ama de Llaves

En lo referente a esta área existe un ama de llaves principal, cuyo nombre es Carmen Urgilés,

que se encuentra en el hotel Santa Lucía, pero también se encarga de supervisar este hotel. Cuentan con 2 camareras, Bertha Sinchi y Marcela Cedillo, una que trabaja a tiempo completo y otra de manera eventual. Y como se ha venido mencionando, las camareras colaboran en el área de cocina preparando los desayunos para los huéspedes.

El hotel cuenta con 12 habitaciones repartidas entre junior suites (individual, doble, triple) y habitaciones superiores (individual, doble), y están ubicadas en diversos espacios en los 3 pisos, en el piso 1: lobby, pasillo, patio trasero, piso 2: parte del lobby, pasillo y parte trasera, y piso 3, piso 4 y una terraza.

2.3.1 Recurso Agua

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de llaves e inodoros que contiene esta área.

Tabla 12

Cuadro de resumen recurso agua-área de ama de llaves

Área	Tipo de llave			Inodoro		Foto
	cuello alto	monomando	push	ecológico (botones de descarga)	push	
Baño social (Segundo piso)						
Baño social- Damas y Caballeros (lavabo)			1			

Baño social- Damas y Caballeros (inodoro)				1	1	 
Habitación Suite y Superior						
Lavabo		1				
Inodoro				1		

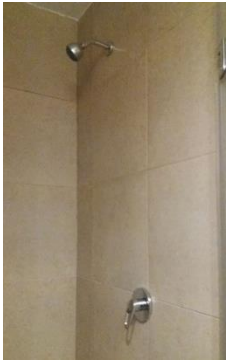
Ducha		1					
-------	--	---	--	--	--	--	---

Tabla 12 Cuadro de resumen recurso agua-área de ama de llaves

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 12, el baño social del segundo piso es tanto para damas como para caballeros. El inodoro que es de uso compartido es ecológico (botones de descarga) para el ahorro de agua. El urinario de los caballeros es de tipo push, y la llave del lavabo es de tipo push.

En relación a los baños de las habitaciones tanto en la categoría suite como superior tienen las mismas características.

El inodoro es de tipo ecológico (botones de descarga), el lavabo es de tipo monomando y la llave de la ducha es de igual forma, de tipo monomando. Cabe indicar que se colocan 2 botellas de agua, vasos, jabón y basurero.

Fotografía 52

Implementos en baños de habitaciones



Fotografía 52 Implementos en baños de habitaciones

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

2.3.2 Recurso Energía

Como se indicó anteriormente, las habitaciones están ubicadas en diversos espacios, por tanto, se irá haciendo mención de lo que existe en cada área, ya que tienen relación con las habitaciones. La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de focos que contiene el patio trasero.

Tabla 13

Cuadro de resumen recurso energía-patio trasero

Área	Tipo de foco			Foto
	ojo de buey LED	candelabro	cabecal doble	
Estante (patio trasero)	1			
Patio trasero		1		
Bomba de agua (patio trasero)			1	

Tabla 13 Cuadro de resumen recurso energía-patio trasero

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 13, en el patio trasero existe un estante que tiene 1 foco de tipo lámpara empotrable Ojo de Buey, el cuál es parte de los 16 focos que fueron contabilizados en el área de recepción.

En la parte central del patio hay un candelabro de 6 boquillas de tipo candelabro, que permite una buena iluminación para las habitaciones de esta zona.

Cabe indicar que esta zona cuenta con luz natural, que sin duda será de ayuda para economizar el uso de iluminación durante las mañanas.

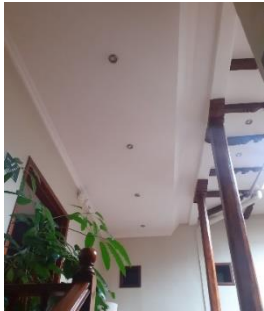
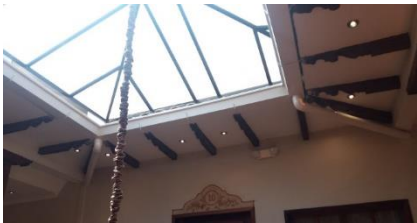
En este patio está colocada una bomba de agua, la cual ayuda a distribuir el agua en todos los pisos y también permite tener agua caliente en las habitaciones, en la parte superior de la bomba, está ubicado un foco con cabezal doble que sirve como luz de emergencia (señal de evacuación).

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de focos que contiene el segundo piso.

Tabla 14

Cuadro de resumen recurso energía-segundo piso

Área	Tipo de foco			Foto
	ojo de buey LED	candelabro	cabezal doble	
Pasamanos			1	
Primeras gradas y pasillo	10	1	1	

				 
Lobby	12	1	1	 
Alrededores del lobby	16		1	

Pasillo hasta parte trasera	16		1	 
Baño social-Damas y Caballeros	2			

Tabla 14 Cuadro de resumen recurso energía-segundo piso

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 14, al subir al segundo piso, el pasamanos está adornado con luces de navidad que permite una iluminación suave. Al frente del pasamanos en la parte superior, está colocado un foco con cabezal doble.

Fotografía 53

Luz navideña en pasamanos



Fotografía 53 Luz navideña en pasamanos

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

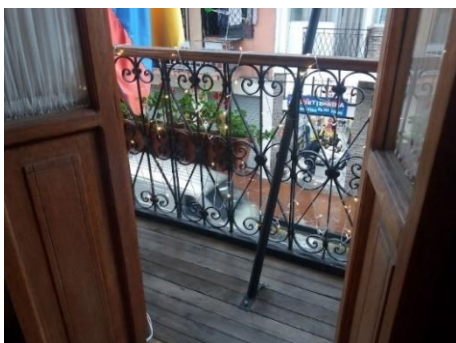
Fecha: 01 de diciembre de 2021

Al terminar el segundo escalón, se puede visualizar un candelabro de 10 boquillas de tipo candelabro y un foco con cabezal doble y al subir todas las escaleras hasta el pasillo existen 10 focos de tipo Ojo de Buey LED empotrados en el techo.

Al ingresar al lobby en la parte superior se encontró un foco con cabezal doble. En el interior está colocado un candelabro de 14 focos de tipo candelabro y 12 focos de tipo Ojo de Buey LED empotrados en el techo repartidos en forma rectangular. El balcón y el piano están decorados con luces de navidad.

Fotografía 54

Luz navideña en balcón



Fotografía 54 Luz navideña en balcón
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

Fotografía 55

Luz navideña en piano



Fotografía 55 Luz navideña en piano
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

Los alrededores del lobby tienen 16 focos de tipo Ojo de Buey LED empotrados en el techo y un foco con cabezal doble ubicado encima de la habitación 10.

Desde el pasillo de la habitación 9 hasta la parte trasera existen 16 focos de tipo Ojo de Buey LED y un foco con cabezal doble frente a la habitación 8.

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de focos que contiene el tercer, cuarto piso y terraza.

Tabla 15

Cuadro de resumen recurso energía-tercer y cuarto piso y terraza

Área	Tipo de foco			Foto
	ojo de buey LED	candelabro	cabezal doble	

Inicio del tercer piso	1		1	
Subida y fin del tercer piso	5		2	  
Cuarto piso	4		1	 

Terraza	5	1		
---------	---	---	--	---

Tabla 15 Cuadro de resumen recurso energía-tercer y cuarto piso y terraza

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 15, al ingresar al tercer piso está colocado un foco con cabezal doble y un foco tipo Ojo de Buey LED.

Durante todo el tercer piso se encontró 2 focos tipo linterna y 3 focos tipo Ojo de Buey LED empotrados en el techo y 2 focos con cabezal doble.

Y en el cuarto piso hay 4 focos de tipo Ojo de Buey LED empotrados en el techo y un sensor de luz. Esta área dispone de luz natural y 1 foco con cabezal doble. En la terraza existen 5 focos de tipo Ojo de Buey LED y 1 cámara. A su vez, está un caldero y éste tiene un candelabro de 5 focos ahorradores.

Las luces que se encuentran desde el segundo piso (lobby, pasillos), tercer piso y terraza permanecen encendidas varias horas durante el día a excepción del cuarto piso que cuenta con sensores.

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de focos que se utilizan en las diversas habitaciones.

Tabla 16

Cuadro de resumen recurso energía-habitaciones

Área	Tipo de foco		Foto
	ojo de buey LED	luz LED de lectura	
Habitación Suite			
Habitación	5	2	
Baño	4		
Habitación Superior			

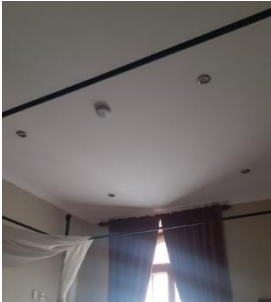
Habitación	6		
Baño	4		

Tabla 16 Cuadro de resumen recurso energía-habitaciones

Autor: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 16, el hotel cuenta con 12 habitaciones, repartidas entre junior suites y habitaciones superiores.

Las habitaciones suite tienen las siguientes características:

Tienen 5 focos de tipo Ojo de Buey LED, 1 televisión, detector de humo. Al lado izquierdo de la cama en el velador está 1 teléfono, 1 tomacorriente doble y 1 interruptor. Al lado derecho hay 1 radio y 1 tomacorriente doble. Cerca del armario hay una refrigeradora pequeña.

En ambos lados de la cama está colocada una lámpara de lectura.

En el baño se encuentra 1 tomacorriente doble y 1 interruptor doble. Existen 4 focos de tipo Ojo de Buey LED, 3 en el baño y 1 en la ducha.

Fotografía 56

Habitación Suite



Fotografía 56 Habitación Suite
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 08 de marzo de 2022

Las habitaciones superiores tienen las siguientes características:

En la habitación hay 4 focos de tipo Ojo de Buey LED, 1 detector de humo. Al lado izquierdo, en el velador hay 1 radio, 1 teléfono y 1 tomacorriente doble. Cerca del armario está colocado 1 tomacorriente doble.

El baño está compuesto de 4 focos de tipo Ojo de Buey LED, 3 en el baño y 1 en la ducha, 1 tomacorriente doble y 1 interruptor doble.

Fotografía 57

Habitación Superior



Fotografía 57 Habitación Superior
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 08 de marzo de 2022

2.3.3 Manejo de Residuos

En relación al manejo de residuos, en las habitaciones se colocan 2 botellas de agua, las cuales son de plástico. Después de ser utilizadas, si éstas quedan con agua, son colocadas en las plantas del alrededor para evitar un desperdicio, caso contrario son colocadas en el basurero de la habitación.

Toda la basura de las habitaciones al final de la jornada de la camarera (16h00) es debidamente reciclada.

Fotografía 58

Basurero de habitación



Fotografía 58 Basurero de habitación
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

2.3.4 Contaminación

En las continuas visitas al hotel, se revisó cada una de las habitaciones para corroborar el proceso de limpieza llevado a cabo por la camarera de turno.

El control de ventilación, humedad y limpieza evita la presencia de una contaminación biológica (ácaros, bacterias, moho), además impide que esta contaminación surja en el polvo, muebles, cortinas, colchones y alfombras. Es importante indicar que, al momento de realizar la limpieza en habitaciones, la camarera retira toda la lencería de cama sucia y deja ventilar la habitación hasta terminar de limpiar el baño, para proceder a terminar la limpieza de la misma con la nueva lencería.

Fotografía 59

Limpieza de habitación

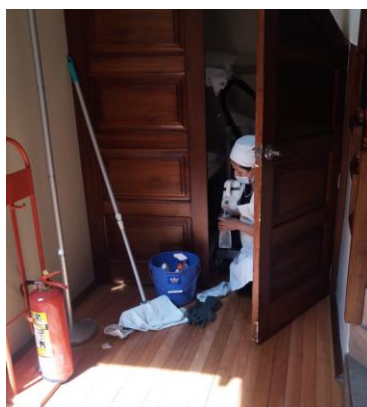


Fotografía 59 Limpieza de habitación
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

Para la limpieza de las habitaciones las camareras emplean diversas mopas para limpiar el polvo, trapear y demás. De igual manera para el baño se emplean distintas mopas ya sea para limpiar el lavabo, inodoro, ducha, pisos, espejos, etc. Las mopas no se distinguen por colores, pero las camareras ya tienen el conocimiento de cuales usar en cada lugar, evitando así una contaminación.

Fotografía 60

Bodega de camarera



Fotografía 60 Bodega de camarera
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

Se llegó a constatar que existen quejas por parte de los huéspedes, en específico del segundo piso, debido a que el piso emite mucho ruido al caminar y eso puede resultar en una

contaminación auditiva.

Dentro de las instalaciones no hay una contaminación por el uso de cigarrillos, ya que el consumo de los mismos está prohibido en las habitaciones y en las áreas públicas. El único lugar donde se puede fumar y evitar molestias y contaminación es en la terraza.

En esta área, algunos de los productos de limpieza son biodegradables para el cuidado ambiental. A continuación, se muestra una tabla indicando los componentes de los productos de limpieza empleados en la misma.

Tabla 17

Cuadro de componentes de productos de limpieza en habitaciones

Producto	Componentes	Descripción	Foto
Cloro Sani	Hipoclorito de sodio	Desinfecta superficies, equipos y mesas de trabajo. Elimina olores.	
	Agua	Sustancia compuesta por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno (H ₂ O).	
	Agentes alcalinizantes	Elimina suciedad incrustada, desengrasante, desinfectante.	
Alcohol antiséptico	Alcohol antiséptico	Buen limpiador, seca rápidamente superficies, elimina manchas de grasa, desinfectante.	
	Agua desionizada o desmineralizada	Disolvente, se mezcla con otros productos para mayor efectividad, elimina manchas.	
Sapolio	D-Tetrametrina	Insecticida contra plagas, ligero olor.	
	D-Transaletrina	Líquido espeso de transparente a ámbar, ligero olor, insecticida.	

(biodegradable)	D-Cifenoctrina	Propiedades repelentes, insecticida, poco soluble en agua.	
Ambientador (biodegradable)	Agua desionizada o desmineralizada	Disolvente, se mezcla con otros productos para mayor efectividad, elimina manchas.	
	Propano/butano	Gases licuados del petróleo	
	Fragancia	Proporciona un olor agradable, oculta olor de ingredientes.	
	Emulsionante	Permite que los ingredientes se puedan dispersar con facilidad.	
Antisarro para inodoros (biodegradable)	Tensoactivos no iónicos	Buen detergente, humectante y emulsionante. Propiedades espumantes. Baja toxicidad.	
	Ácidos inorgánicos	Agente limpiador. Puede ser ácido clorhídrico, ácido sulfúrico, ácido perclórico y sulfámico.	
	Estabilizantes	Evita la precipitación del agua. Ablandador.	
Ambientador Glade (biodegradable)	Agua	Sustancia compuesta por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno (H ₂ O).	
	Propelente hidrocarburo	Mezcla de butano, propano, isobutano. Gas licuado inflamable.	
	Fragancia	Proporciona un olor agradable, oculta olor de ingredientes.	
	Propilenglicol	Líquido claro, se mezcla con agua, aceitoso, inodoro.	
	Alquil Dimetil Bencil Cloruro de Amonio	Baja corrosividad, bactericida, fungicida, virucida.	

Tabla 17 Cuadro de componentes de productos de limpieza en habitaciones

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

2.3.5. Señaléticas

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de señalética que contiene esta área.

Tabla 18

Cuadro resumen señalética-patio trasero

Área	Tipo de señalética				Foto
	Advertencia	Información	Equipos de lucha contra incendios	Prohibición	
Patio trasero	1		1	1	

Tabla 18 Cuadro de resumen señalética-patio trasero

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 18 en el patio trasero, al lado de la bomba de agua están colocadas diversas señaléticas e información.

En la parte superior está colocada una señalética relativa a los equipos de lucha contra incendios, tiene forma rectangular con fondo rojo y pictograma blanco. Esta señalética como bien se ha mencionado hace relación al extintor de incendios y el extintor está colocado bajo la señal.

Al lado derecho se encuentra la señalética de prohibición, la cual indica que no se puede fumar en ese lugar; tiene forma redonda, pictograma negro con fondo blanco (PROHIBIDO FUMAR), bordes y banda roja, misma que es transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma.

Y por último en las señaléticas, corresponde a advertencia, indica “GAS Inflamable”, tiene forma de rombo, fondo rojo y pictograma blanco. Aunque en este caso, se considera que debería

ser de forma triangular, fondo amarillo y pictograma negro.

Además de las señaléticas mencionadas, se han colocado carteles que proporcionan información como:

- Arriba del extintor está colocado un cartel que indica “EMERGENCIAS MARQUE 911”.
- En la pared de la bomba de agua está colocada una ruta de evacuación, su visualización no es fácil.

Fotografía 61

Ruta de evacuación



Fotografía 61 Ruta de evacuación

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 25 de noviembre de 2021

- Cabe indicar que existe la señalización de bomba de agua, para que tanto el personal como los huéspedes entiendan que está colocado en ese lugar.

Fotografía 62

Bomba de agua



Fotografía 62 Bomba de agua
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 25 de noviembre de 2021

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de señalética que contiene el segundo piso.

Tabla 19

Cuadro de resumen señalética-segundo piso

Área	Tipo de señalética			Foto
	Advertencia	Información	Equipos de lucha contra incendios	
Primeras gradas e inicio piso 2		2		
Lobby (puerta exterior)		1		
Lobby (puerta interior)		1		

Alrededores del lobby		1	1	
Pasillo hasta parte trasera		2	1	 
Final del pasillo		1	1	 

Tabla 19 Cuadro de resumen señalética-segundo piso

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 19, al subir el primer grupo de escaleras y al llegar al segundo piso están colocadas 2 señaléticas de información, mismas que indican

dirección hacia la salida; tienen fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular. En este piso a mano derecha está colocado un cartel que muestra diversas indicaciones.

Fotografía 63

Recomendaciones de bioseguridad



Fotografía 63 Recomendaciones de bioseguridad

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 15 de febrero de 2022

Al lado izquierdo de la entrada del lobby se encuentra una señalética de información, indica “EXIT, SALIDA DE EMERGENCIA”. Tiene fondo verde, pictograma blanco y es de forma rectangular. En el interior del lobby, en la parte superior de la puerta existe otra señalética de información, misma que explica “SALIDA- EXIT”, con las mismas características de la señalética anterior.

Cabe indicar que, en el interior del lobby, al lado izquierdo de la puerta está colocado un cartel indicando la ruta de evacuación, la cual tiene buena visibilidad para los huéspedes. En los alrededores del lobby, a lado izquierdo del lugar se puede observar 2 señaléticas: en la parte superior se visualiza la señalética de información, indicando la dirección que se debe tomar y como todas sus características son: fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular. Y la segunda señalización, hace referencia a los equipos de lucha contra incendios. Muestra el pictograma blanco de un extintor de incendios, con fondo rojo y forma rectangular. Esta señalética no tiene buena ubicación debido a que está tapada por una lámpara. Cabe indicar que

el extintor no se encuentra en esa ubicación, sino al frente del cartel, entre una maceta y un adorno.

Fotografía 64

Ubicación de extintor de incendios



Fotografía 64 Ubicación de extintor de incendios
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2022

En medio del pasillo, al lado izquierdo está colocada diversa señalética. Existen 2 señaléticas de información, ambas con fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular, una indicando una dirección, puesto que es una flecha mostrando la salida, colocada al final del pasillo, y la otra, indica “SALIDA DE EMERGENCIA - EMERGENCY EXIT”. El otro tipo de señalización expuesta es en relación a los equipos de lucha contra incendios, de forma rectangular, pictograma blanco y fondo rojo, indicando “ALARMA”, ya que debajo de la misma se encuentra una alarma, manguera contra incendios y un extintor. Y sumado a todo esto está colocada una ruta de evacuación para que los huéspedes sepan qué ruta tomar para evacuar.

Cabe indicar que el baño social del segundo piso es de uso tanto para damas como para caballeros. Dentro del mismo y como se ha mencionado anteriormente, están colocados carteles sobre el lavado de manos y una frase en relación al medio ambiente “Cuidemos el medio ambiente ahorremos energía”.

Fotografía 65

Cartel de Baño



Fotografía 65 Cartel de Baño
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

Al final del pasillo, cerca de la bodega de la camarera, existe una señalética en relación a los equipos de lucha contra incendios. El pictograma es blanco, fondo rojo y forma rectangular. Debajo del cual está colocado un extintor contra incendios. Al frente del pasillo y antes de subir al piso 3, existe otra señalética, es de información, pictograma blanco, forma rectangular, fondo verde, que indica “SALIDA DE EMERGENCIA- EMERGENCY EXIT”.

La siguiente tabla muestra un resumen de los tipos de señalética que contiene el tercer piso y terraza.

Tabla 20

Cuadro de resumen señalética-tercer y cuarto piso y terraza

Área	Tipo de señalética			Foto
	Advertencia	Información	Equipos de lucha contra incendios	

Inicio piso 3		1		
Subida piso 3		2	1	 
Piso 4		1		
Terraza		1		

Tabla 20 Cuadro de resumen señalética-tercer y cuarto piso y terraza

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Interpretación: Como se puede ver en la tabla 20, al inicio del tercer piso, está ubicada una señalética de información indicando la dirección a tomar por los huéspedes para guiarse hacia la salida. La misma es de fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular.

Durante este piso se han encontrado 2 tipos de señaléticas. 2 de información, ambas indican dirección, puesto que son flechas, tienen fondo verde, pictograma blanco y son de forma rectangular. Y la otra señalética relacionada a los equipos de lucha contra incendios. Tiene fondo rojo, pictograma blanco, y forma rectangular. Debajo de la misma se encuentra un extintor de incendios.

Al llegar al cuarto piso, existe una señalética de información, muestra dirección de bajada, tiene fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular.

En la terraza, en la parte superior de la puerta está ubicada una señalética de información, que indica "SALIDA - EXIT", esta es de fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular.

Es importante indicar que esta área es para fumadores y junto a la mesa está colocado un cartel que indica "ÁREA PARA FUMADORES - SMOKING AREA" y junto a la misma una ruta de evacuación.

Fotografía 66

Área de fumadores y ruta de evacuación



Fotografía 66 Área de fumadores y ruta de evacuación

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

La señalética en relación a las habitaciones todas tienen idénticos carteles y una señalética.

La información está colocada detrás de la puerta e indica "POR FAVOR, NO FUMAR - PLEASE NO SMOKING", tiene un fondo blanco, dibujo azul y negro, forma rectangular, borde y banda azul, misma que es transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma. La misma puede ser señalética de obligación o prohibición.

Fotografía 67

Señalética de prohibición



Fotografía 67 Señalética de prohibición
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

En el baño de las habitaciones junto al inodoro está colocado un cartel que menciona “NO BOTAR DESECHOS SÓLIDOS NI PAPEL EN EL INODORO”

Fotografía 68

Cartel en baño de habitaciones



Fotografía 68 Cartel en baño de habitaciones
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2021

Detrás de la puerta, están colocados 2 carteles y la señalética que ha sido mencionada. Contiene una ruta de evacuación y diversas instrucciones dadas por el hotel.

Fotografía 69

Información colocada en habitaciones



Fotografía 69 Información colocada en las habitaciones

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

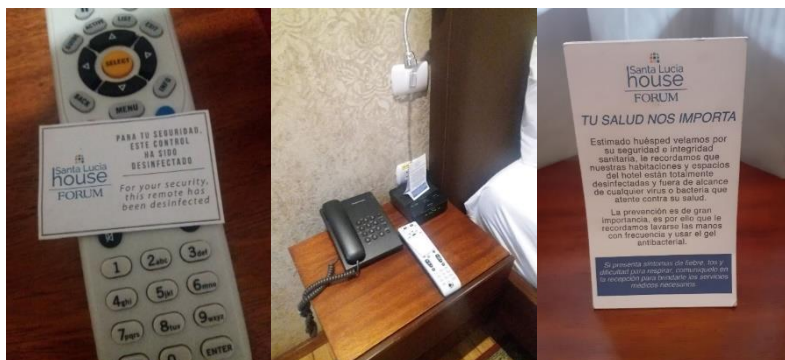
Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

De igual manera, colocan una tarjeta que indica “TU SALUD NOS IMPORTA” y también encima del control remoto “PARA TU SEGURIDAD ESTE CONTROL HA SIDO DESINFECTADO”

Fotografía 70

Tarjetas colocadas en habitaciones



Fotografía 70 Tarjetas colocadas en habitaciones

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 01 de diciembre de 2021

2.4. Área de Mantenimiento

En relación a esta área, primero es importante indicar que como se trata de una empresa grande, el mantenimiento lo realizan en todos los locales. No existe un cronograma establecido para brindar mantenimiento, sino más bien se realiza según las necesidades de cada área.

Respecto al hotel Santa Lucía House-Forum, este cuenta con electricista, gasfitero, maestro

quien ayuda ya sea pintando o con trabajos de carpintería, los dos primeros son personal contratado y el otro gana por día durante el tiempo que dure el mantenimiento, es una persona confiable que viene trabajando por años junto con el hotel. El mantenimiento se realiza a todo lo que sea necesario y cuando se requiera.

Para dar mantenimiento al hotel en caso de que lo requiera, no se trabaja con una empresa en específico, ya el ama de llaves principal Carmen Urgilés, maneja contactos de confianza que trabajan de forma independiente para que realicen los diversos trabajos de mantenimiento que se requieran.

Debido a que son diversos locales, el hotel se ha visto en la necesidad de crear el departamento de mantenimiento, el cual aún no está completamente listo, pero esperan en poco tiempo ya contar con el departamento en marcha. Dentro de la nómina está el gasfitero y el electricista, el maestro, aunque no es contratado, también forma parte de la nómina.

Fotografía 71

Personal de mantenimiento



Fotografía 71 Personal de mantenimiento

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 06 de diciembre de 2021

Algo importante que vale la pena mencionar, es que la persona que ha sido contratada sea gasfitero, maestro, etc., permanecen trabajando con el hotel y no son reemplazados. Al hotel no le gusta cambiar al personal y prefieren mantener a la misma persona, pues ya conoce su trabajo.

Si en algún momento en el hotel se va la luz o el agua, averiguan el motivo del corte, llaman a la empresa para averiguar qué pasó. En el caso de la luz, el hotel cuenta con luces de emergencia distribuidas por todos los pisos y en relación al agua, tienen el tanque de reservorio y hacen uso del mismo cuando sucede este tipo de acontecimientos.

En la parte trasera del hotel, existe una bodega para uso del personal de mantenimiento donde se guardan materiales como: pintura, sillas, escobas, etc.

Fotografía 72

Bodega de mantenimiento



Fotografía 72 Bodega de mantenimiento
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 06 de diciembre de 2021

Es importante considerar el análisis de esta área porque de una u otra manera los recursos agua, energía, manejo de residuos y contaminación, se relacionan de forma directa e indirecta. Un correcto manejo del mantenimiento preventivo puede evitar graves daños al hotel que representan costos elevados, mayor consumo de agua y una disminución de la vida útil de los equipos.

2.4.1 Recurso Agua

Cuando se contrata servicios externos, el personal utiliza el recurso agua para el reparo de las diferentes áreas y no solo la utiliza para la materia sino para el uso y consumo personal.

2.4.2 Recurso Energía

El área de bodega tiene 1 foco empotrado en el techo, mismo que permite una buena

iluminación.

Fotografía 73

Foco en bodega



Fotografía 73 Foco en bodega
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

El uso del recurso energía también es necesaria para realizar las debidas reparaciones en las diferentes áreas del hotel, además de la que es requerida para iluminar el área de trabajo.

2.4.3 Manejo de Residuos

Para que este aspecto sea llevado de manera correcta es importante indicarle al personal de mantenimiento que dentro del hotel se maneja una política estricta de reciclaje, para que puedan respetarla. El personal de esta área maneja materiales corrosivos, por lo tanto, se debe desechar de manera segura los productos peligrosos.

2.4.4 Contaminación

El personal maneja muchos materiales tóxicos y es importante que manejen un adecuado y correcto uso de los mismos para evitar daños a la salud del personal interno externo, huéspedes y medio ambiente.

2.4.5. Señaléticas

En el establecimiento existe una bodega en donde se colocan todos los materiales e implementos a ser necesitados para trabajos de mantenimiento. En relación a la señalética, esta área no dispone de una señal o cartel que indique que detrás de esta puerta está una bodega y que los huéspedes no pueden entrar a la misma.

Fotografía 74

Entrada de bodega



Fotografía 74 Entrada de bodega
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

2.5. Área de Talento Humano

La Sociedad Gourmet tiene política de contratación. El proceso de contratación es el siguiente:

- Presentan la vacante, es decir publican el puesto.
- Empieza el reclutamiento y selección del personal de acuerdo al perfil que necesitan cubrir.
- Una vez hecha la selección, se revisa con los gerentes de cada local o con el gerente general para que él mismo sea quien realice el filtro final para las entrevistas.
- Al tener las carpetas seleccionadas, se hace la cita.
- Se realiza la entrevista y se decide a quién contratar. La primera entrevista siempre se lleva a cabo en la oficina de Talento Humano, luego el gerente de operaciones realiza la misma con los administradores de cada local y si es necesaria una tercera entrevista la realiza el gerente. Caso contrario, se filtra desde talento humano y se da paso a los trámites para la contratación.

Cabe mencionar que para el ingreso se solicita la hoja de vida con todos los documentos actualizados, antecedentes penales, ahora por la situación vivida por el COVID-19 se necesita que incluyan el carnet de vacunación.

Ahora han implementado una prueba de 10 preguntas dependiendo del área de trabajo ya que existen ocasiones en que se requieren conocimientos específicos. Y también a su vez solicitan un test psicológico para conocer cómo está la persona y determinar si es apta o no para el puesto.

Al tener al personal contratado, se llena una ficha de ingreso para la elaboración del contrato, trámites con el IESS, Ministerio de Trabajo.

Posteriormente, se realiza el proceso de inducción, esto lo realiza cada local, la persona contratada por lo menos tiene una semana de entrenamiento y trabaja con la persona que fue designada para que colabore en el proceso de inducción. El proceso se realiza directamente en el local en donde el personal contratado ha de trabajar y se le indican las funciones a cumplir. Esta inducción es tanto escrita como práctica. Casi al terminar su entrenamiento pone en práctica todo lo aprendido. Pasado este periodo, el personal queda solo y empieza su periodo de prueba durante 90 días. Durante este tiempo, el administrador del local revisa el desempeño de la persona y analiza si se da por terminado el contrato o si continúa en el puesto.

En relación a la parte médica, el doctor apertura una ficha pasado el mes que el personal ingresó a trabajar. Cuentan con dos doctores ocupacionales tanto en el horario matutino cuanto vespertino, su consultorio se encuentra ubicado en el Hotel Santa Lucía. Los profesionales están disponibles 24/7 en caso de accidentes laborales. Todos los exámenes que se solicitan en un inicio se los realizan en un laboratorio que tiene convenio con el hotel.

Desde que ingresa el personal se le entregan las políticas internas con las que se maneja la empresa, reglamento interno de trabajo y de seguridad y de salud.

La contratación se lleva a cabo en las oficinas de Sociedad Gourmet ubicadas en la Presidente Borrero entre Mariscal Sucre y Presidente Córdova, al lado de Melatte Café & Chocolate.

Se ha realizado previamente una entrevista con Ana Lucía Ochoa, jefe de talento humano, para indicar información sobre los aspectos ambientales ya conocidos.

2.5.1 Recurso Agua

Esta área ayuda a hacer un mejor uso en relación al agua. Utilizan un botellón general (para todos de la oficina) como también agua del grifo. Todos los departamentos, incluido Talento Humano tienen políticas en relación al ahorro de agua y por ende solo hacen uso de este recurso las veces que sean necesarias.

Fotografía 75

Área de cafetería



Fotografía 75 Área de cafetería

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 03 de mayo de 2022

Al disponer de plantas en la oficina como en sus alrededores, tienen establecido horarios de riego, no ejercen un mal uso de agua debido a que ya conocen la cantidad de agua a ser utilizada para esta acción.

Fotografía 76

Plantas en Talento Humano y alrededores



Fotografía 76 Plantas en Talento Humano y alrededores

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 03 de mayo de 2022

2.5.2 Recurso Energía

La oficina tiene 3 lámparas empotradas en el techo, 4 dicroicos y 1 entrada de luz natural. Únicamente hacen uso de las lámparas porque éstas están enfocadas hacia las computadoras. No utilizan los dicroicos debido a que generan mucho consumo y mucha luz. Cabe indicar que las lámparas son regulables y no son LED, por ende, son focos normales.

Fotografía 77

Luces de la oficina



Fotografía 77 Luces de la oficina
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

Al ser un área de oficina y estar presentes las 8 horas no es necesario el uso de sensores de movimiento. Todo el personal ya conoce la política en relación a la luz, el primero en llegar encenderá solo la luz que vaya a necesitar y el último en salir deberá verificar que todas las luces queden apagadas.

Otra política que manejan para ahorrar energía es dejar apagadas las computadoras e impresoras al momento de acabar sus actividades. En caso de incumplimiento, el personal será sancionado.

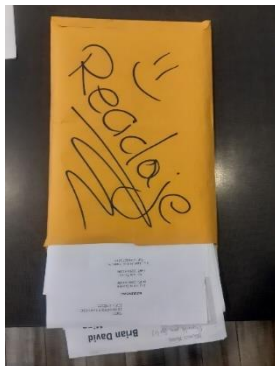
2.5.3 Manejo de Residuos

Al tratarse de una oficina los residuos generados son papeles, fundas, esferos, entre otros. Sin embargo, los papeles que se han impreso mal los vuelven a reutilizar para trámites internos. Estos papeles son colocados en un sobre grande indicando “RECICLAJE”. Los documentos legales se los imprime en hoja normal porque estos son legalizados. Y para toda la oficina

disponen de una caja en donde se coloca todo el papel que puede ser reciclado.

Fotografía 78

Sobre de Reciclaje



Fotografía 78 Sobre de Reciclaje
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

Para los trámites de roles de pago hacen uso de hojas troqueladas, es decir, utilizan la mitad de la hoja para evitar gastos innecesarios de papel.

Todos los separadores y carpetas están hechas con hojas recicladas, porque tratan de economizar lo más que pueden. Siendo esta otra de sus políticas.

Fotografía 79

Separadores y carpetas recicladas



Fotografía 79 Separadores y carpetas recicladas
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

Los residuos generados en toda la oficina son colocados en un contenedor final y estos son recogidos por la empresa EMAC los días lunes, miércoles y viernes. Botellas de vidrio y plástico no son utilizadas, pero en el caso de que el personal lo haga, lo debe colocar en el contenedor. En el caso de los cartones, estos son recogidos por una señora que recicla los días martes y jueves. Tienen la política de que todo cartón se debe abrir, embalar y colocar en el contenedor. El personal al almorzar en el hotel y no en las oficinas, no generan residuos orgánicos.

Fotografía 80

Basura de oficinas



Fotografía 80 Basura de oficinas
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

2.5.4 Contaminación

Al estar cerca de una institución educativa, se genera una contaminación auditiva debido al ruido que generan los programas que realizan. Antes existía un instituto de música que emitía decibeles muy altos y no eran tolerables para el oído humano. Colocaron una demanda y el instituto tuvo que colocar aisladores de sonido para evitar generar más contaminación auditiva.

Fotografía 81

Institución Educativa



Fotografía 81 Institución Educativa
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

Para evitar generar más contaminación auditiva, si el personal desea escuchar música lo puede hacer con volumen bajo o utilizando auriculares. No se puede gritar entre los puestos, si necesitan hablar se deben levantar.

En relación a la contaminación visual, no existe un exceso de formas, luces, colores, etc., que afecten la imagen de esta área. Todo se encuentra equilibrado dando un ambiente relajado para trabajar.

Al hacer uso de las lámparas regulables se evita una contaminación lumínica, porque se puede manipular la intensidad de la luz, aunque esta no sea LED.

No existe una contaminación a causa del cigarrillo ni otras drogas, debido a que el personal tiene prohibido utilizarlo dentro del horario de trabajo en oficinas como restaurante.

2.5.5 Señaléticas

En relación a este aspecto la oficina no cuenta con señalética. Contiene un letrero que indica que es la oficina de Recursos Humanos y también un cartel sobre las normas de convivencia.

Fotografía 82

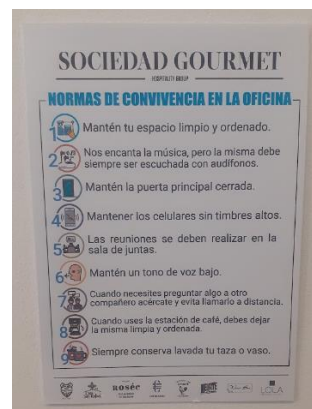
Recursos Humanos

Fotografía 83

Normas de convivencia



Fotografía 82 Recursos Humanos
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022



Fotografía 83 Normas de convivencia
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

A los alrededores de la oficina, se encuentra un extintor de incendios colocado junto a la entrada, cabe mencionar que este no cuenta con señalética.

Fotografía 84

Extintor de incendios



Fotografía 84 Extintor de incendios
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

En la sala de espera existen diversos letreros, carteles, normas de convivencia, reglamento de trabajo, fechas de cumpleaños, etc.

Fotografía 85

Carteles de información



Fotografía 85 Carteles de información
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

Cuentan con un plan de evacuación, la salida de emergencia es la puerta de ingreso y salida. Antes contaban con otra puerta trasera, pero por inconvenientes tuvieron que dejarla de usar. No existe una señalética que indique que es la salida de emergencia.

Fotografía 86

Puerta de ingreso y salida de oficinas



Fotografía 86 Puerta de ingreso y salida de oficinas
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

En los alrededores del parqueadero, existe una señalética de prohibición. Es rectangular, tiene un pictograma negro sobre fondo blanco, banda roja. Esta indica “PROHIBIDO FUMAR”.

Fotografía 87

Señalética de prohibición



Fotografía 87 Señalética de prohibición
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

En la parte derecha del parqueadero están colocadas diversas señaléticas que indican información y obligación. La primera indica “SALIDA DE EMERGENCIA”, es de fondo verde, pictograma blanco y forma rectangular; y la segunda indica que es un espacio específicamente para personas discapacitadas, tiene fondo azul, pictograma blanco y forma rectangular.

Fotografía 88

Señaléticas ubicadas en el parqueadero



Fotografía 88 Señaléticas ubicadas en el parqueadero
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

Al lado de la bodega existe otra señalética de información, tiene las mismas características ya mencionadas anteriormente. Y también un cartel que indica los horarios de atención a los proveedores.

Fotografía 89

Señalética y cartel



Fotografía 89 Señalética y cartel
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 03 de mayo de 2022

2.6 Manejo de Aguas Residuales

En relación al manejo de aguas residuales, el agua de habitaciones (ducha, baño), cocina, baños sociales, van al alcantarillado y luego las mismas terminan en la Planta de Ucubamba, en donde llegan la mayoría de aguas servidas de la ciudad. La información que se menciona a continuación fue brindada por el Ing. Luis Felipe Díaz, administrador de la planta de Ucubamba.

La Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para la ciudad de Cuenca (PTAR-Cuenca) funciona desde el mes de noviembre de 1999, misma que está conformada por lagunas de estabilización. Está ubicada al noroeste de la ciudad, en el sector de Ucubamba, en el Km 8,5 de la autopista Cuenca-Azogues.

Fotografía 90

Planta de Ucubamba



Fotografía 90 Planta de Ucubamba
Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz
Fecha: s/f

Para garantizar un buen funcionamiento de la planta han implementado programas de control de la contaminación por vertidos líquidos industriales, recolección de aceites usados (mecánicas y lubricadoras) y recolección selectiva de pilas usadas.

Entre los objetivos que se han planteado están:

- Conducir todas las aguas residuales hacia la PTAR para su depuración y poder de esta manera contar con cuerpos acuáticos sin contaminación favoreciendo el desarrollo de la flora y fauna.
- Tratar las aguas residuales de la ciudad de Cuenca para evitar que las mismas sean fuentes de proliferación de enfermedades que pueden generar problemas en la salud de la población.
- Regresar al medio ambiente aguas libres de contaminación.

Para depurar estas aguas residuales la PTAR-Cuenca está constituida por estructuras de tratamiento preliminar y dos módulos de tratamiento independientes conformados por lagunas de estabilización.

A continuación, se explicará de manera breve las estructuras de tratamiento preliminar y las lagunas de estabilización para la depuración de las aguas.

La primera estructura de llegada llamada Cajón de Llegada - by-pass - compuerta de admisión cumple una función principal que es actuar de cajón rompe presión para dar paso a las aguas

residuales por el by-pass.

Fotografía 91

Cajón de Llegada-by pass-compuerta de admisión



Fotografía 91 Cajón de Llegada-by pass-compuerta de admisión

Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz

Fecha: 2007

La segunda estructura llamada Cribas mecánicas autolimpiantes conducen las aguas residuales por un canal de transición que retiene y evacua los desechos sólidos con tamaños superiores a 20 ml, además evita que los desechos sólidos intervengan en los procesos biológicos de tratamiento en el sistema de lagunas.

Fotografía 92

Cribas mecánicas autolimpiantes



Fotografía 92 Cribas mecánicas autolimpiantes

Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz

Fecha: 2007

Y la tercera estructura llamada Desarenadores Cuadrados de Flujo Horizontal se encarga de evacuar partículas de arena mayores a 0,2 milímetros de las aguas residuales, protege a los aereadores de la abrasión y del desgaste y disminuye la formación de material inerte en las lagunas y así reducir la frecuencia de limpieza.

Fotografía 93

Desarenadores cuadrado de flujo horizontal



Fotografía 93 Desarenadores cuadrado de flujo horizontal

Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz

Fecha: 2007

Después del tratamiento preliminar, las aguas residuales ingresan en las lagunas aeradas y estas permiten mantener las condiciones aeróbicas para la separación de sólidos y disminución de la carga orgánica en un nivel correcto en las siguientes lagunas y reduce la cantidad bacteriana.

Fotografía 94

Lagunas aeradas



Fotografía 94 Lagunas aeradas

Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz

Fecha: 2007

Posteriormente el desecho biológico que fue tratado en las lagunas aeradas, se descarga en las lagunas facultativas.

Su función es almacenar y asimilar los sólidos biológicos que se produjeron en las lagunas aeradas, presentar las condiciones adecuadas de mortalidad bacteriana y producir un notable incremento del pH, asegurándose de que exista una adecuada remoción de nemátodos intestinales, para que el tratamiento esté de acuerdo con las recientes guías de la OMS.

Fotografía 95

Lagunas facultativas



Fotografía 95 Lagunas facultativas

Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz

Fecha: 2001

En el tercer lugar de estas lagunas está la de maduración, sus funciones son similares a la de las lagunas facultativas, con excepción de la cantidad de almacenamiento de lodos. Cabe indicar que en esta laguna no llegan sólidos biológicos que no sean algas unicelulares y no acumulan lodos y por ende no es necesaria su limpieza.

Fotografía 96

Lagunas de maduración



Fotografía 96 Lagunas de maduración
Fuente: Ing. Luis Felipe Díaz
Fecha: 2005

2.7. Análisis Comparativo

Para culminar con los aspectos indicados en las diversas áreas, se procederá a realizar una comparación entre el pago de planillas de agua y luz, con la ocupación de cada año, para contrastar información y poder determinar si el consumo tanto de agua como de luz coincide o tiene relación con la ocupación del hotel.

2.7.1 Planillas de Agua

Las planillas de agua corresponden al año 2021 desde enero hasta diciembre. La siguiente tabla muestra a detalle tanto el monto pagado por consumo de agua y el porcentaje de ocupación del hotel, de manera mensual durante el periodo indicado.

Tabla 21

Cuadro de planilla de agua y ocupación

AÑO 2021		
Mes	Monto pagado	% de ocupación
Enero	\$122,07	65%
Febrero	\$146,51	64%
Marzo	\$112,68	58%
Abril	\$61,88	34%

Mayo	\$80,73	46%
Junio	\$159,66	75%
Julio	\$174,71	75%
Agosto	\$178,46	81%
Septiembre	\$197,25	71%
Octubre	\$208,53	86%
Noviembre	\$193,50	84%
Diciembre	\$170,94	77%

Tabla 21 Cuadro de planilla de agua y ocupación

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Figura 1

Gráfico de consumo de agua



Figura 1 Gráfico de consumo de agua

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Con la información contemplada en la tabla anterior se muestra que existe una relación coherente entre el porcentaje de ocupación y el consumo de agua, puesto que se puede observar que la ocupación más baja del año fue en el mes de abril con un 34% donde se pagó \$61,88 por dicho consumo. Mientras que el mayor porcentaje de ocupación fue de 86% en el mes de octubre y se pagó \$208,53.

2.7.2 Planillas de Luz

Las planillas de luz corresponden al año 2021 desde enero hasta diciembre. La siguiente tabla muestra a detalle tanto el monto pagado por consumo de luz y el porcentaje de ocupación del hotel, de manera mensual durante el periodo indicado.

Tabla 22

Cuadro de planilla de luz y ocupación

AÑO 2021		
Mes	Monto pagado	% de ocupación
Enero	\$124,83	65%
Febrero	\$128,07	64%
Marzo	\$118,19	58%
Abril	\$110,24	34%
Mayo	\$89,61	46%
Junio	\$126,30	75%
Julio	\$133,92	75%
Agosto	\$171,72	81%
Septiembre	\$151,11	71%
Octubre	\$163,23	86%
Noviembre	\$538,97	84%
Diciembre	\$341,39	77%

Tabla 22 Cuadro de planilla de luz y ocupación

Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo

Fuente: Propia

Fecha: 22 de febrero de 2022

Figura 2

Gráfico de consumo de luz

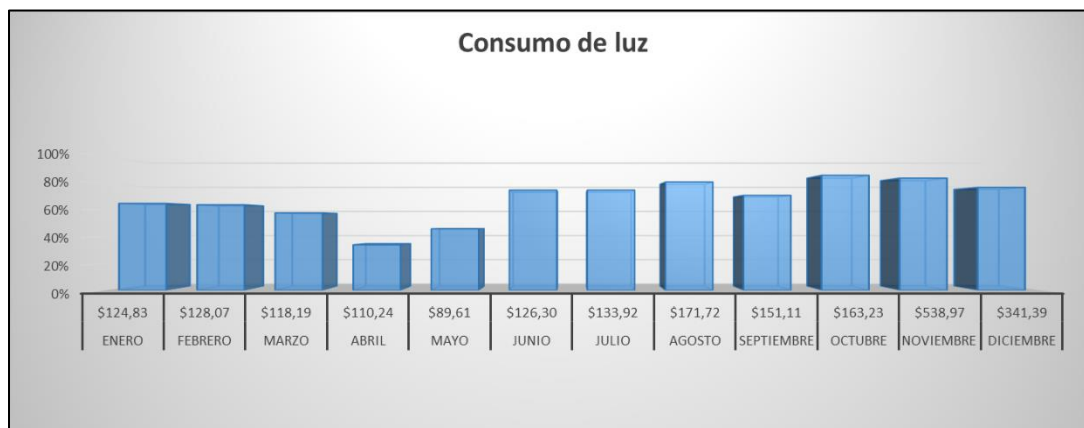


Figura 2 Gráfico de consumo de luz
Autores: Andrea Auquilla y Bibeca Erazo
Fuente: Propia
Fecha: 22 de febrero de 2022

Con la información contemplada en la tabla anterior se muestra que a pesar de que el mes de abril tuvo el porcentaje de ocupación más bajo de 34% no fue el menor monto a pagar por consumo de luz, siendo de \$110,24. En el mes de mayo se pagó \$89,61 pero el porcentaje de ocupación excede en un 12% con relación al mes anterior. Con la información indicada se asume que en el mes de abril el hotel pudo haber realizado algún tipo de evento o celebración debido a las fiestas patronales de la Ciudad.

En el mes de octubre se presenta la misma situación ya que el monto pagado por consumo fue de \$163,23 correspondiente al porcentaje de ocupación más alto siendo 86%, sin embargo, en el mes de noviembre se realizó un pago sumamente mayor de \$538,97 a pesar de que el porcentaje de ocupación sólo excedió en un 2% con respecto al mes anterior. De igual manera se asume que el motivo que justifica la cantidad pagada se debió a la constante presencia de luces por el acercamiento de fechas navideñas además de otro suceso importante como lo es la Independencia de Cuenca.

Diagnosticar los procesos de gestión ambiental con los que cuenta el hotel fue el objetivo que se estableció para este capítulo; el cual se cumplió en su totalidad pues se pudo recopilar toda la información, procesos y demás elementos necesarios para establecer el diagnóstico ambiental del establecimiento.

Capítulo III

Propuesta de un manual de gestión ambiental para el hotel Santa Lucía House-Forum

Introducción

Una de las grandes lecciones que la pandemia por COVID 19 ha dejado a la humanidad, es la importancia que tiene el cuidado y protección del medio ambiente, esta preocupación se vuelve mayor en los seres humanos cuando cada uno trata de conservar el entorno en donde vive; por esta razón todas las actividades que realiza el hombre deben encaminarse a la protección y cuidado, así como por reducir los impactos negativos de los productos y servicios que se desarrollan en el medio.

Aplicar un manual de gestión ambiental en sus actividades es sin duda una gran herramienta para minimizar los impactos sin importar que éstos sean pequeños. Esta propuesta de manual para el hotel Santa Lucía House-Forum servirá para guiar a los miembros internos y externos del hotel a desenvolverse de una manera segura y consciente a la hora de tomar medidas preventivas o correctivas en cualquier área del hotel, respetando al medio ambiente.

La propuesta del manual estará orientada a los diversos departamentos con los que cuenta el hotel Forum pues la utilización de los recursos difiere entre sí.

El objetivo propuesto para este último capítulo fue diseñar un manual de gestión ambiental que incremente la responsabilidad ambiental del hotel patrimonial Santa Lucía House Forum.

A continuación, se darán a conocer diversos aspectos como el objetivo, metodología, formato, estructura del manual, etc.

3.1 Objetivo del Manual

Orientar la gestión y manejo ambiental a todos los departamentos del hotel Santa Lucía House Forum, en el cumplimiento de las actividades internas y así mejorar y reducir sus impactos ambientales.

3.2 Alcance

El manual de procesos de gestión ambiental será socializado ante el Ing. Cornelio Vintimilla Gerente General del Hotel Santa Lucía House-Forum para posteriormente ser compartido con todo el personal del hotel.

3.3 Metodología

La metodología que se ha utilizado ha sido de carácter cualitativo, debido a que se aplicó el método investigativo y recolección de información. A su vez, también el método de observación directa debido a las constantes visitas al establecimiento. Sumado a esto, se han mantenido diálogos y entrevistas con el personal. Esta metodología ha permitido recabar información necesaria e importante para poder establecer una propuesta de manual de gestión ambiental que sirva como guía para las actividades llevadas a cabo en el establecimiento.

3.4 Formato

Este manual será redactado de forma sencilla, clara y didáctica para mejor comprensión del lector.

La tipografía seleccionada para los títulos es la fuente “Madegra” la cual pertenece a la categoría de las tipografías con “Serifas” para guardar concordancia con la personalidad del hotel. También se utilizará la tipografía llamada “Manta Style Script”, siendo de tipo manuscrita para generar un contraste tipográfico con la fuente “Madegra”. El tamaño de esta variará dependiendo de la cantidad de texto que tengan los títulos, pues el uso de este tipo de fuente se enfoca en textos cortos.

Para texto corrido se utilizará la familia tipográfica “Creo” la cual ayuda a la legibilidad y lecturabilidad para el usuario, ya que está dentro de la categoría de las fuentes de “Palo Seco”. El tamaño a utilizar de esta fuente será de 12 puntos siendo ésta una medida estándar para su fácil lectura, la cual se puede utilizar hasta 8 puntos como mínimo para no perder su legibilidad.

Antes de indicar la gama de colores a utilizar, es necesario explicar sobre la teoría del color. Esta es una serie de reglas sobre la mezcla de colores para conseguir diversos efectos. Existen los colores primarios (amarillo, azul y rojo) son importantes porque de la mezcla de estos surgen

los demás colores; colores secundarios (naranja= amarillo + rojo, verde= azul + amarillo y morado= rojo + azul) y colores terciarios, que son el resultado de la combinación de un color primario con un secundario.

El color sin duda, juega un papel muy importante en el lenguaje de la comunicación visual, al igual que los gráficos e imágenes, razón por la que se ha seleccionado un uso racional de colores y de formas. La elección de colores es la siguiente:

Fotografía 97

Gama de colores



Fotografía 97 Gama de colores
Autor: Ricardo Auquilla
Fuente: Ricardo Auquilla
Fecha: 25 de mayo de 2022

Esta gama de colores utilizadas en el manual pretende fortalecer la parte patrimonial del establecimiento debido a que reflejan elegancia, sutileza y seriedad, características propias que posee el hotel Santa Lucía House-Forum.

El uso de gráficos será empleado solo en caso de ser necesario como por ejemplo en la sección de objetivos y metas ambientales para que no exista solo texto corrido. Para abordar con el manual al inicio de este, se dará a conocer una breve reseña del establecimiento.

El tamaño de este manual será de 24 cm de largo x 18 cm de ancho.

3.5 Estructura del Manual

3.5.1 Índice

1. Propósito del Manual.....	0
2. Términos y definiciones.....	0
3. Política Ambiental.....	0

4. Objetivos y metas ambientales.....	0
5. Asignación de responsabilidades ambientales por departamentos.....	0

3.5.2 Propósito del Manual

Este manual ha sido creado con el propósito de convertirse en una herramienta que informe cuales son los procesos y procedimientos necesarios para cumplir con una actividad de manera correcta.

El manual servirá de guía para unificar el comportamiento de los trabajadores de una manera formal al momento de brindar un servicio al cliente.

3.5.3 Términos y Definiciones

- **3R:** es la regla de las 3R para cuidar el medio ambiente; Reducir, Reciclar y Reutilizar. Hoy en día también se habla de las 4R, es decir a las que se conoce se agrega Recuperar.
- **Carteles ambientales:** son soportes de comunicación que muestran un mensaje claro y corto para difundir información ambiental, colocadas en áreas específicas.
- **Compras verdes:** son compras que se realizan de manera inteligente y más consciente para conservar los recursos, ahorrar energía y evitar el desperdicio.
- **Contaminación:** Generada principalmente por la actividad humana, la contaminación es la presencia de componentes nocivos ya sean físicos, químicos o biológicos, que causan daño al medio ambiente y a quienes lo habitan.
- **Desarrollo sostenible:** capacidad que tiene una sociedad para satisfacer las necesidades de las personas sin dañar el medio ambiente mediante un uso responsable de los recursos naturales.
- **Impacto ambiental:** es el cambio en el medio ambiente provocado por acciones directas o indirectas de una actividad.

- **Mantenimiento preventivo:** es la revisión de los diversos equipos para su correcto funcionamiento para prolongar la vida útil, evitar fallos y reducir costos en relación a mantenimiento.
- **Medio ambiente:** es el espacio en donde se desarrolla la vida de todos los seres vivos, incluyendo elementos naturales, sociales y componentes naturales (suelo, agua, etc.).
- **Mejora continua:** es la ejecución de acciones que mejoran los procesos en la empresa ayudando a minimizar el margen de error y mejorando la productividad.
- **Meta ambiental:** medida de actuación que se establece para lograr los objetivos planteados.
- **Objetivos ambientales:** son objetivos que la empresa establece para mejorar su desempeño ambiental.
- **Política ambiental:** conjunto de normas para ayudar a mejorar el medio ambiente, mantener los principios naturales de las personas y fomentar el desarrollo sostenible, mediante la planificación de objetivos claros a corto y largo plazo.
- **Procedimiento:** es el método a implementar mediante pasos claros y objetivos para llevar a cabo un proceso.
- **Proceso:** es el conjunto de actividades relacionadas entre sí que son necesarias para generar un resultado.
- **Productos ecológicos:** son aquellos que no presentan en su proceso de elaboración productos nocivos (pesticidas, herbicidas, fertilizantes, etc.), además presentan características sostenibles.
- **Productos químicos:** son sustancias puras o mezclas de sustancias elaboradas en laboratorios o de forma industrial que cumplen con una determinada función.

- **Proveedores sostenibles:** son aquellos que se aseguran de que los productos que reparten sean amigables con el medio ambiente, además, realizan sus actividades de manera consciente para frenar o reducir el impacto ambiental.
- **Responsabilidad social:** es el compromiso que poseen todos los miembros de una empresa contribuyendo de manera voluntaria para hacer una sociedad más justa con el medio ambiente.
- **Responsabilidades ambientales:** es el compromiso que toda empresa posee para evitar y reparar daños medioambientales y así conservar y cuidar de este aspecto.
- **Vida útil:** es el periodo de tiempo que se espera usar de los equipos.

3.5.4 Política Ambiental

El hotel Santa Lucia House-Forum, está ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca, declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1999, por tanto, debe cumplir con todas las ordenanzas ambientales que exige el Municipio de Cuenca. Al ser un hotel patrimonial, es importante que cuente con una política ambiental clara y precisa, para ello se ha realizado la siguiente propuesta.

Consciente de sus actividades, el hotel se compromete a proteger el medio ambiente como prueba de su responsabilidad social, a través de la mejora continua de productos y servicios que eviten la generación de grandes impactos.

Esta política ambiental se puede llevar a cabo con la ayuda de los nuevos objetivos y metas planteadas que no solamente se centran en el cuidado del medio ambiente sino también en un desarrollo sostenible que abarca la seguridad y salud tanto del personal como de los huéspedes.

Para identificar el mejoramiento continuo de los resultados de la política, una evaluación de manera periódica, ayudaría a detectar el nivel de avance y cumplimiento de la misma.

3.5.5 Objetivos y Metas Ambientales

Los objetivos ambientales propuestos para el hotel son los siguientes:

- Crear mentes conscientes comprometidas con el medio ambiente tanto en los miembros internos como externos del hotel.
- Brindar información a los huéspedes sobre su política ambiental.
- Seleccionar proveedores sostenibles que compartan una visión basada en el cuidado y respeto al medio ambiente.
- Reducir los consumos de agua y energía en todas las áreas.
- Mantener el uso de contenedores de shampoo, jabón y acondicionador en los baños de las habitaciones.
- Reemplazar las botellas plásticas de agua por jarrones de vidrio en las habitaciones.
- Comprar material ecológico para la oficina de talento humano.
- Prolongar la vida útil de los equipos electrónicos de todas las áreas con constantes mantenimientos.

Las metas ambientales propuestas para el hotel son las siguientes:

- Respetar y comprometerse a cumplir el manual de procesos de gestión ambiental una vez que sea entregado.
- Socializar el manual con todo el personal para mejorar la calidad ambiental a través de sus actividades.
- Proteger el medio ambiente controlando y gestionando la actividad interna para reducir aún más el impacto ambiental.
- Reemplazar en su totalidad los productos químicos de limpieza por productos 100% ecológicos.
- Colocar sensores de movimiento en áreas como: recepción, lobby, pasillos, habitaciones.

- Sustituir las llaves manuales por llaves con sensor en baños sociales, cocina, baños de habitaciones.

3.5.6 Asignación de Responsabilidades Ambientales por Departamentos

A continuación, se asignarán responsabilidades ambientales al personal que labora en los distintos departamentos con los que cuenta el hotel y que además han sido analizados de acuerdo a sus necesidades.

Para el departamento de restauración, el representante de esta área deberá:

- Llevar un control de los electrodomésticos de mayor uso para establecer un mantenimiento preventivo cada cierto tiempo.
- Armar un presupuesto para el reemplazo de llaves manuales por llaves con sensor en las 3 llaves de cocina, siendo una de las metas ambientales.
- Controlar que el personal de cocina no desperdicie agua para descongelar, lavar alimentos u otros.
- Revisar periódicamente que los equipos que utilizan agua (refrigeradora) no presenten fugas.
- Vigilar que el personal apague las luces una vez finalizado el servicio de desayunos.
- No dejar los quemadores encendidos sin usar.
- Controlar el correcto manejo de separación de residuos (orgánicos y reciclaje).
- Desconectar todos los equipos que consuman energía al finalizar el servicio.
- Organizar capacitaciones de gestión ambiental periódicamente para formar trabajadores que sepan desenvolverse de manera consciente dentro del área de cocina.

Para el departamento de recepción, el representante de esta área deberá:

- Inculcar a los huéspedes sobre la importancia de los buenos hábitos sobre el cuidado ambiental.

- Hacer uso adecuado de los materiales de oficina para evitar la generación innecesaria de residuos.
- Mantener la utilización del papel reciclado para trámites internos.
- Verificar que las luces de su área se encuentren apagadas mientras exista luz natural.
- Colocar en un lugar visible la política ambiental del hotel para informar e invitar a los huéspedes a colaborar con este compromiso.

Para el departamento de ama de llaves, el representante de esta área deberá:

- Mantener comunicación constante con la camarera de turno sobre la limpieza llevada a cabo en habitaciones para brindar soluciones inmediatas y evitar cualquier tipo de contaminación.
- Contratar de manera inmediata el servicio de mantenimiento en caso de existir fugas en los grifos de los baños de habitaciones y baños sociales.
- Solicitar un reporte diario de las camareras sobre las quejas que surjan por parte de los huéspedes.
- Controlar que las camareras realicen la limpieza de las habitaciones empleando la menor cantidad posible de agua.
- Revisar que los carteles ambientales colocados tanto en las habitaciones, lobby, baños sociales estén bien preservados.
- Llevar un control del consumo de agua, energía, productos químicos de limpieza, etc., para mantener o establecer nuevas medidas de ahorro.
- Vigilar que la camarera utilice luz natural en lo posible para la limpieza en habitaciones evitando el uso de luz artificial.

Para el departamento de mantenimiento, el representante de esta área deberá:

- Llevar a cabo un registro de las revisiones que se realicen en las instalaciones para mantenerlas en óptimas condiciones.

- Atender a la brevedad posible los fallos que se detecten en las revisiones y los que informen los demás departamentos del establecimiento.
- Contratar personal experto en el manejo de la bomba de agua y la caldera para realizar revisiones, mantenimientos y proporcionar información sobre los términos de uso.
- Realizar reuniones con los demás departamentos para conocer las áreas que necesitan tratamiento según el criterio de los trabajadores.
- Corroborar que se haga uso de productos que no perjudiquen al medio ambiente a la hora de efectuar los distintos trabajos.

Para el departamento de talento humano, el representante de esta área deberá:

- Trabajar con proveedores que se preocupen por el medio ambiente.
- Controlar que se reutilicen las hojas, o que las mismas sean recicladas.
- Organizar capacitaciones sobre la importancia de las 3R para que el personal ayude a reducir al máximo los impactos ambientales al realizar sus actividades dentro de la oficina.
- Reunir al personal para recordar los objetivos y metas ambientales además de compartir la política ambiental.
- Realizar compras más verdes para reducir costes y mejorar la imagen frente a huéspedes, empleados y trabajadores.
- Llevar un control de la fecha de caducidad de equipos, elementos de limpieza, insumos, etc.
- Añadir tareas ambientales a las funciones y responsabilidades que desempeña cada cargo dentro de la oficina.
- Rediseñar los protocolos de entrevistas para analizar los conocimientos y creencias ambientales de los candidatos.

- Comunicar los aspectos ambientales con los que trabaja el hotel al momento de la inducción.

El diseño de este manual se ha podido armar según las necesidades que se han venido encontrando a lo largo de este proceso, detectando falencias, mejoras y cambios en las diversas áreas. Por lo tanto, se puede dar fe del cumplimiento del objetivo que se planteó, siendo el mismo el de diseñar un manual de gestión ambiental que incremente la responsabilidad ambiental del hotel patrimonial Santa Lucía House-Forum.

CONCLUSIONES

Al culminar este trabajo de intervención se ha concluido lo siguiente:

1. La casa patrimonial en donde opera el hotel Santa Lucía House-Forum al haber pasado por varias adecuaciones ha respetado y mantenido sus propias características sin afectar las operaciones del hotel.
2. Todo el personal que forma parte de este establecimiento ha demostrado ser polivalente, debido a que realizan varias actividades no solo en su cargo sino también en los diversos departamentos.
3. El hotel pretende ser 100% amigable con el medio ambiente, pero por el momento no lo pueden hacer realidad, debido a que los costos que conlleva esta acción son altos.
4. El personal del hotel es conocedor de los efectos que causan ciertas de sus actividades hoteleras, intentan frenar estos impactos, aunque no cuentan con un plan de gestión ambiental como tal.
5. El hotel carece de políticas y manuales ambientales que guíen al personal al cumplimiento de un adecuado manejo de gestión ambiental.
6. Al haber entablado varias conversaciones con el personal del hotel han demostrado su interés por el medio ambiente porque mantienen actividades diarias como: reciclar adecuadamente, ahorrar agua y energía, evitar la generación innecesaria de residuos, etc.
7. En el hotel se lleva una adecuada clasificación de los residuos, pero no se lleva un control de la cantidad de desechos generados por área.
8. El establecimiento envía el aceite quemado a ETAPA EP demostrando ser conscientes ante el impacto ambiental.
9. El hotel mantiene en una correcta ubicación los productos de limpieza tanto de cocina como de habitaciones evitando que se produzca una contaminación.

- 10.** Santa Lucía House-Forum demuestra ante sus huéspedes y personal la importancia del cuidado del medio ambiente al colocar diversos carteles en zonas como: lobby, baños, habitaciones.
- 11.** Existe en todas las áreas del hotel señalética y rutas de evacuación para conocimiento tanto de huéspedes como del personal.
- 12.** El hotel trabaja con proveedores socialmente responsables con productos de buena calidad y nacionales, manejando responsabilidad social.
- 13.** Santa Lucía House-Forum trabaja con personal de confianza para realizar los respectivos trabajos de mantenimientos en las áreas del hotel, aunque por el momento no cuentan con departamento de mantenimiento.
- 14.** El establecimiento precautela la seguridad e integridad de sus huéspedes al implementar diversas medidas de bioseguridad debido a la situación vivida en el país (Covid-19).
- 15.** Cuenta con información esencial sobre las medidas de prevención y propagación del coronavirus como por ejemplo el uso de mascarilla, alcohol, distanciamiento social.

RECOMENDACIONES

Al terminar el presente trabajo de titulación, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Implementar sensores de agua en los baños de habitaciones y baños sociales, para un mejor cuidado y ahorro del consumo de agua.
2. Implementar sensores de luz en el área de pasillos y habitaciones para que se enciendan únicamente cuando el espacio vaya a ser utilizado.
3. Para mitigar el impacto que causan las actividades que ofrece el hotel, sería ideal ejecutar un plan de gestión ambiental destinado para todas las áreas.
4. Respetar y comprometerse a cumplir tanto la política como el manual de procesos de gestión ambiental una vez que sean entregados.
5. Realizar un control de manera periódica de la cantidad de desechos que se generen en las diferentes áreas para determinar si existe una cantidad excesiva de desechos, de ser el caso.
6. Asegurarse de que existan todas las señaléticas necesarias y que se encuentren ubicadas de manera que no solo el personal que conoce el área pueda detectarlas sino también el personal nuevo y los huéspedes.
7. Crear un departamento de mantenimiento propio de las instalaciones del hotel Santa Lucía House-Forum para llevar a cabo los trabajos que requieran las áreas del hotel según sus necesidades.
8. Para reducir la generación de residuos, como el papel bond, sería conveniente hacer uso del correo electrónico para aquellos trámites internos que no necesiten de una impresión.
9. Mantener el uso de luz LED para reducir costos en energía en los diversos espacios del establecimiento, incluyendo las oficinas (Talento Humano).
10. Medir el consumo de energía y agua cada tres meses en el hotel, mediante la elaboración de formularios para llevar un registro real sobre cuánta energía o agua se consume diariamente.

- 11.** Al momento de celebrar fechas festivas como navidad, se recomienda evitar el uso de luces navideñas en horas de la mañana para poder aprovechar la luz natural.
- 12.** Aprovechar al máximo la luz natural presente en áreas como: recepción, habitaciones, talento humano y mantenimiento.
- 13.** Llevar a cabo capacitaciones para todo el personal en temas como: seguridad alimentaria, educación ambiental, procesos de limpieza y normas de higiene, atención al cliente, etc.

BIBLIOGRAFÍA

"Responsabilidad social". En: Significados.com. <https://www.significados.com/responsabilidad-social/> Consultado: 8 de junio de 2022.

Antena 3 Noticias. (17 de febrero de 2020). *Las estufas de gas de las terrazas son muy contaminantes, según alertan los expertos.* https://www.antena3.com/noticias/sociedad/estufas-gas-terrazas-son-muy-contaminantes-segun-alertan-expertos_202002175e4a95870cf2b383bb2fdb25.html#:~:text=de%20los%20locales.-,Cada%20hora%20una%20sola%20estufa%20de%20gas%20expulsa%20hasta%206,e n%20un%20coc

Antonucci, I. (10 de marzo de 2021). *Mejora Continua: ¿Qué es y cómo se implementa? | Método Kaizen.* ATLAS CONSULTORA. <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>

ArQuimi. (30 de julio de 2018). *Propilenglicol, Que es y cuáles son sus usos.* <https://www.arquimi.com/blog/p13410-propilenglicol-que-es-y-cuales-son-sus-usos.html>

Banco Bilbao Vizcaya Argentina. (s.f.). *¿Qué es el medioambiente y por qué es clave para la vida?* <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-medioambiente-y-por-que-es-clave-para-la-vida/>

Barceló, I. (26 de marzo de 2018). *Vida útil.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/vida-util.html>

BTC Chemical Distribution. (2021). *Colorantes > para la coloración de productos para el hogar, detergentes y productos de limpieza.* <https://www.btc-europe.com/es/-/solution-finder/industria/cosmetica/agentes-detergentes-y-de-limpieza/materias-colorantes/colorantes-para-la-coloracion-de-productos-para-el-hogar-detergentes-y-productos-de-limpieza/>

Calvente, D. (04 de abril de 2022). *Evolución y características de los amonios cuaternarios para desinfección de superficies.* PROQUIMIA. <https://www.proquimia.com/evolucion-y-caracteristicas-de-los-amonios-cuaternarios-para-desinfeccion-de-superficies/>

Chen, C. (s.f.). *Proceso y procedimiento.* <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/#:~:text=Un%20proceso%20es%20un%20conjunto,seguirse%20para%20completar%20la%20tarea>

CHQUÍMICA. (s.f.). *PROPILENGLICOL USP.* <https://chquimica.com/productos-quimicos/propilenglicol-usp/#:~:text=PROPILENGLICOL%20USP%20es%20un%20producto,qu%C3%ADmicas%20org%C3%A1nicas%20insolubles%20en%20agua>

ciencias.uca. (s.f.). *SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD.* <https://ciencias.uca.es/wp-content/uploads/2017/03/senales.pdf?u>

Clim_profesional. (11 de octubre de 2021). *¿Qué son los productos de limpieza alcalinos?* <https://www.climprofesional.com/blog/que-son-los-productos-de-limpieza-alcalinos/>

- Clim_profesional. (4 de noviembre de 2021). *El PH de los productos químicos*. <https://www.climprofesional.com/blog/el-ph-de-los-productos-quimicos/>
- Cuidemos el planeta. (2018). *CONCIENCIA AMBIENTAL*. <http://www.lineaverdehuelva.com/lv/consejos-ambientales/conciencia-ambiental/Que-es-el-desarrollo-sostenible.asp#>
- Diatom. (s.f.). *Detergentes*. <http://diatom.com.br/es-ES/aplicaciones/detergentes#:~:text=El%20Silicato%20de%20Sodio%20y,suciedad%20e%20inhibiendo%20la%20corrosi%C3%B3n>
- EAFIT. (s.f.). *¿Qué es la contaminación?* <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Paginas/que-es-la-contaminacion.aspx>
- Ecología verde. (15 de junio de 2021). *Productos ecológicos: qué son y ejemplos*. <https://www.ecologiaverde.com/productos-ecologicos-que-son-y-ejemplos-3428.html>
- Editor. (2022). El cartel ambiental, un grito en la pared. *Endémico*.
- Emaint. (s.f.). *¿Qué es el mantenimiento preventivo? Ejemplos, tipos y beneficios*. <https://www.emaint.com/es/what-is-preventive-maintenance/>
- Envira Ingenieros Asesores. (03 de junio de 2021). *¿Cuál es la responsabilidad ambiental de las empresas?* <https://envira.es/es/responsabilidad-ambiental-empresas/>
- Environmental Health Safety. (s.f.). *Termómetro de Ruido*. [https://ehs.tamu.edu/media/1279863/NoiseThermometer\(Spanish\).pdf](https://ehs.tamu.edu/media/1279863/NoiseThermometer(Spanish).pdf)
- Equipo editorial, Etecé. (05 de agosto de 2021). *Teoría del color*. <https://concepto.de/teoria-del-color/>
- ETAPA, (s.f.). *Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Ucubamba* [Archivo PDF].
- FACUA Andalucía. (2007). *¿Qué son las compras verdes?* FACUA. <https://www.facua.org/es/guia.php?Id=18&capitulo=234>
- Familia Reciclan. (01 de diciembre de 2016). *Las 4R y sus cuatro superpoderes para el medioambiente*. <https://www.tirme.com/familiareciclan/blog.php?lng=es&i=268>
- Gestión en Recursos Naturales. (2018). *Impacto Ambiental*. <https://www.grn.cl/impacto-ambiental.html>
- Hinkamp, D. (s.f.). *GUIA DE PRODUCTOS QUIMICOS*. <https://www.insst.es/documents/94886/162038/1.+Acidos+inorg%C3%A1nicos+-+Acidos+y+anhidridos+org%C3%A1nicos>
- HOGARTOP. (s.f.). *Mejores Tostadoras Kitchenaid*. <https://hogartop.net/tostadoras/kitchenaid/>
- Hotel San Cristóbal. (s.f.). *Sostenibilidad En El Hotel San Cristóbal*. <https://hotelsancristobal.com/sostenibilidad-hotel-san-cristobal/>

- <http://coli.usal.es/>. (s.f.). *Desinfectantes*.
http://coli.usal.es/web/demos/demo_appcc/limp_desinf/documentos/texto2.htm
- IberiaAgua. (s.f.). *Uso del agua destilada para la limpieza*. <https://iberia-agua.com/uso-del-agua-destilada-para-la-limpieza/#:~:text=El%20agua%20desmineralizada%20es%20el,realizar%20todo%20tipo%20de%20limpiezas.&text=En%20industria%20se%20utiliza%20para,limpieza%20de%20placas%20solares%2C%20etc>
- Leisdon, F. (2004). Área Contaminación y Residuos, Ecologistas en Acción. *Revista El Ecologista* n°40. <https://www.ecologistasenaccion.org/292/el-hogar-ecologico-limpieza/>
- Línea Verde. (s.f.). *Módulo I: Buenas prácticas ambientales en la oficina*.
<http://www.lineaverdemunicipal.com/Guias-buenas-practicas-ambientales/es/e-buenas-practicas-en-oficina.pdf>
- López, D. (2014). *PROPUESTA DE MANEJO AMBIENTAL PARA EL HOTEL NUEVO MILENIUM (JAMUNDÍ – VALLE DEL CAUCA) APLICANDO ESTRATEGIAS DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA (P+L)* [tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente].
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/6989/T5072.pdf;jsessionid=86C78D3D5CF21D4A907C40AC2BC1E93D?sequence=1>
- New Jersey Department of Health. (2011). *TETRAMETRINA*.
<https://nj.gov/health/eoh/rtkweb/documents/fs/3745sp.pdf>
- New Jersey Department of Health. (agosto de 2011). *d-trans-ALETRINA*.
<https://www.nj.gov/health/eoh/rtkweb/documents/fs/3647sp.pdf>
- Orellana Nirian, P. (11 de abril de 2020). *Proceso de mejora continua*.
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Organización de Consumidores y Usuarios. (s.f.). *Mi frigo hace ruido ¿qué le pasa?*
<https://www.ocu.org/electrodomesticos/frigorificos/consejos/reducir-ruido-frigo>
- PrecioGas. (07 de marzo de 2022). *Gas propano: usos, contratación y proveedores*.
<https://preciogas.com/instalaciones/glp/propano/usos>
- PROPYSOL S.A. DE C.V. (09 de septiembre de 2020). *HOJA DE DATO DE SEGURIDAD PARA PROPELENTE HIDROCARBURO*.
<https://cdn.homedepot.com.mx/productos/625871/625871-m.pdf>
- Química. (03 de septiembre de 2021). *¿Qué son los productos químicos y qué tipos existen?*
 INSTITUTO EUROPEO DE QUÍMICA, FÍSICA Y BIOLOGÍA. <https://ieqfb.com/productos-quimicos-y-tipos/>
- QuimiNet. (12 de mayo de 2006). *Tema: ¿Qué es el carbonato de calcio?*
<https://www.quiminet.com/articulos/que-es-el-carbonato-de-calcio-8240.htm#:~:text=El%20carbonato%20de%20calcio%20mejora,contienen%20silica%20en%20estado%20libre>

- Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad. (08 de enero de 2022). *Medio ambiente: qué es, definición, características, cuidado y carteles*. <https://responsabilidadsocial.net/medio-ambiente-que-es-definicion-caracteristicas-cuidado-y-carteles/?amp>
- responsabilidadsocial.net. (enero de 2022). *3R La regla de las tres erres (Reducir, Reciclar y Reutilizar)*. <https://responsabilidadsocial.net/3r-la-regla-de-las-tres-erres-reducir-reciclar-y-reutilizar/?amp>
- Rúa, J., Posada García, M., & González Pérez, M. (2019). Prácticas de recursos humanos que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental. *Innovar*, 11-23. <https://www.redalyc.org/journal/818/81860976002/html/>
- Sanz, A. (s.f.). *La industria de los agentes tensoactivos*. Química Orgánica Industrial: <https://www.eii.uva.es/organica/qoi/tema-10.php#:~:text=Los%20tensoactivos%20no%20i%C3%B3nicos%20son,de%20f%C3%A1rmacos%2C%20cosm%C3%A9ticos%20y%20alimentos>
- Siber Ventilación Inteligente. (s.f.). *Niveles recomendados de CO2, temperatura y humedad en interiores*. <https://www.siberzone.es/blog-sistemas-ventilacion/niveles-recomendados-co2-temperatura/>
- SinResiduo. (21 de octubre de 2020). *Limpieza Natural I - Carbonato de Sodio*. <https://www.sinresiduo.es/2020/10/21/limpieza-natural-carbonato-de-sodio/#:~:text=El%20carbonato%20de%20sodio%20es,sodio%20viene%20de%20hace%20siglos>
- Spiegato. (s.f.). *¿Qué es el spray de cocina?* <https://spiegato.com/es/que-es-el-spray-de-cocina/#:~:text=Un%20emulsionante%20es%20una%20sustancia,compuesto%20inofensivo%20lecitina%20como%20emulsionante>
- Todo Marketing. (s.f.). *¿Qué es Responsabilidad Ambiental?* <https://www.todomktblog.com/2013/11/responsabilidad-medio-ambiente.html>
- Torres, I. (s.f.). *Cómo definir objetivos ambientales en tu empresa*. <https://iveconsultores.com/objetivos-ambientales/>
- Torres, J. (20 de julio de 2016). *Hipoclorito de sodio como agente desinfectante*. Seguridad Biológica. <https://seguridadbiologica.blogspot.com/2016/07/hipoclorito-de-sodio-como-agente.html#:~:text=El%20hipoclorito%20de%20sodio%20>
- TOTENART TUTORIALES. (s.f.). *¿Qué es la teoría del color?* <https://totenart.com/tutoriales/que-es-la-teoria-del-color/>
- UMCO. (s.f.). *Horno Tostador 650 W*. <https://www.umcoecuador.com/inicio/2360-horno-tostador-6-l-650-w.html>
- Universidad Nacional Costa Rica. (s.f.). *MANUAL DE PLAGUICIDAS DE CENTROAMÉRICA*. <http://www.plaguicidasdecentroamerica.una.ac.cr/index.php/base-de-datos-menu/116-cifenoctrina>

Varela, A. (junio 2020). *PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN PARA EL MANEJO DE ÁCIDOS FUERTES*.

https://www.iquimica.unam.mx/images/iqseguro/001_Manejo_de_acidos_fuertes.pdf

Vidal, F. (18 de mayo de 2021). *Mantenimiento Preventivo: Qué es, tipos y cómo hacerlo eficazmente*. STEL Order. <https://www.stelorder.com/blog/mantenimiento-preventivo/>

Zarza, N. (01 de marzo de 2022). *Política ambiental: qué es y ejemplos*. Ecología Verde. <https://www.ecologiaverde.com/politica-ambiental-que-es-y-ejemplos-42.html>

Zumo de Verduras. (s.f.). *Licadoras silenciosas*.

<https://zumodeverduras.com/licadoras/silenciosas/#site-header>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 11 de agosto de 2021

Señoritas:

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta

Bibeca Isabel Erazo Valencia

Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Universidad de Cuenca

Presente. -

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 11 de agosto de 2021, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “Diseño de un manual de procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como director del mismo a la Dra. Marcela Alexandra Galarza Torres.

Se les recuerda a las señoritas Andrea Estefanía Auquilla Cuesta; y, Bibeca Isabel Erazo Valencia, que a la presente fecha son estudiantes regulares.

Para desarrollar el trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 28 de febrero de 2023.

ANA LUCIA
SERRANO
LOPEZ
Mg. Ana Lucía Serrano López
DECANA

Firmado digitalmente por
ANA LUCIA SERRANO
LOPEZ
Fecha: 2021.08.12 11:04:56
+05'00'

Atentamente,

MARIA
DOLORES
INSCH
QUINTERO
Dra. María Dolores Insch Quintero
SECRETARIA - ABOGADA

Firmado digitalmente por
MARIA DOLORES
INSCH QUINTERO
Fecha: 2021.08.11
17:04:01 -05'00'

c.c.: Director/a de Carrera.

Director/a de trabajo de Titulación: Dra. Marcela Alexandra Galarza Torres

Tribunal: Mg. Santiago Carpio / Mg. Gustavo Iñiguez

Asistente de Gestión de Carrera

Anexo 2: Diseño Aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Hotelería

Diseño de un manual de procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca

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

Línea de investigación:

Los sistemas de calidad aplicados al área de hospitalidad y hotelería

Sublínea UNESCO:

5909.01 Gestión Administrativa

Autoras:

Andrea Estefanía Auquilla Cuesta

CI: 0106812720

andrea.auquillac@ucuenca.edu.ec

Bibeca Isabel Erazo Valencia

CI: 0150047843

bibeca.erazo@ucuenca.edu.ec

Directora:

Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres. Phd

CI: 0102045655

Cuenca, Ecuador

03-agosto-2021

1. Resumen

Durante muchos años el desarrollo de las actividades turísticas ha contribuido al progresivo deterioro ambiental y sus impactos en el entorno, hoy en día resultan cada vez más evidentes, ya que según el Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia no existe una conciencia ambiental entre los promotores turísticos ni entre los consumidores.

Es de suma importancia que los establecimientos de alojamiento cuenten con un adecuado manejo de gestión ambiental para que se puedan minimizar los impactos ambientales que en algunos casos llegan a ser irremediables, ya que el turismo depende del entorno en el que se desarrolla.

Es importante conocer las características de una casa patrimonial que ha sido adecuada para funcionar como un establecimiento de alojamiento, pasando por varias adecuaciones, adaptándose al tema patrimonio sin afectar las operaciones del hotel, como es Santa Lucía House-Forum ya que este al comprometerse con el medio ambiente también lo hace con una sociedad, que tiene presente los aspectos ambientales al momento de escoger o de volver a seleccionar a este como su primera opción de alojamiento.

Una buena gestión ambiental puede ser un factor clave para el éxito del hotel siempre y cuando exista una buena iniciativa de mantener presente la conciencia ambiental en los miembros que forman parte del hotel. Por lo tanto, para el desarrollo del presente proyecto, un diagnóstico de los procesos internos de gestión ambiental en dicho establecimiento es necesario identificar aquellos procesos que necesiten ser mejorados e implementados de acuerdo a las necesidades que presenten las distintas áreas del hotel. Con los resultados del mismo se elaborará un manual que ayudará a saber cómo actuar tanto al personal como a huéspedes para fomentar una buena gestión ambiental dentro del establecimiento.

2. Justificación

Hoy en día, todo establecimiento hotelero debería incorporar un plan que proteja al medio ambiente de las actividades que realizan arraigados a la responsabilidad social corporativa y asumirla para la conservación y mejora del medio ambiente. (Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia, 2006). Si el implantar y mantener este sistema en los diversos establecimientos de la ciudad es de vital importancia, es preciso recalcar que para hoteles adecuados en casas patrimoniales como es el caso del Hotel Santa Lucia House-Forum que se encuentra en el centro histórico de la ciudad, los procesos de gestión ambiental deben ser mucho más estrictos y cuidadosos.

Los impactos ambientales provenientes de las distintas actividades hoteleras no causan mayores daños en relación a otros sectores, pero aun así es crucial tener un control de las mismas y manejar con conciencia los distintos recursos que nos brinda el medio ambiente. Sin embargo, la industria turística se enfrenta a la constante lucha de satisfacer las necesidades humanas sin comprometer el bienestar ambiental y uno de sus principales retos es mantener el respeto por el entorno sin restar la calidad de los servicios que entrega.

Es sumamente importante que los establecimientos hoteleros estén lo suficientemente preparados para manejar de manera adecuada los procesos de gestión ambiental ya que esta demanda una gran responsabilidad, pero es vista desde una perspectiva muy escasa, debido a que existe falta de información para que los establecimientos hoteleros puedan actuar con responsabilidad.

Si el hotel practica una correcta gestión medioambiental puede aumentar la calidad percibida de sus clientes sobre el producto turístico ya que, con la implementación de este manual, el hotel tendrá una guía para hacer frente a los problemas ambientales y representar la calidad del

establecimiento con responsabilidad.

Mediante la observación de los procesos que se hacen dentro del establecimiento, se entablará un manual de gestión aplicado al hotel Santa Lucía House-Forum, mismo que se basará en características propias de los hoteles patrimoniales. Cabe recalcar, que no se va a utilizar metodología aplicada a ningún sistema de gestión de calidad como normas ISO o buenas prácticas, tomando en cuenta el hecho de que el hotel no tiene la intención de certificarse en temas de calidad mencionadas anteriormente, sino más bien busca mantener o incrementar la responsabilidad ambiental por el hecho de que está ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.

La creación de este manual será la guía del hotel para la precaución y minimización de los impactos ambientales, aportando múltiples beneficios al establecimiento como: reducción de costos operativos, fortalecer el compromiso con el patrimonio natural, mejorar continuamente su desempeño, realizar sus actividades con normalidad sin causar daño al medioambiente, aprovechamiento de los recursos con los que cuenta el hotel, entre otros.

Además, existirán mejoras en procedimientos internos que permitirá educar y capacitar al personal sobre aspectos ambientales con la finalidad de indicar cómo llevar a cabo los diversos procesos de una manera adecuada.

Es necesario mencionar que para la elaboración de este trabajo se hará una revisión bibliográfica basada en modelos de gestión ambiental de hoteles ubicados en centros históricos patrimoniales.

3. Revisión bibliográfica

A continuación, se analizarán algunos conceptos de vital importancia para el desarrollo del presente trabajo.

(Palma, 2005, como se citó en Vivanco, 2017):

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea

para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Para Ibañez el manual de Procesos y Procedimientos es importante porque:

Documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. (2008, p. 13)

La gestión ambiental, según la Ley no 81/97 de la República de Cuba en el artículo 8 define también como:

El conjunto de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, dirigidos a garantizar la administración y uso racional de los recursos naturales mediante la conservación, mejoramiento, rehabilitación y monitoreo del medio ambiente y el control de la actividad del hombre en esta esfera. La gestión ambiental aplica la política ambiental establecida mediante un enfoque multidisciplinario, teniendo en cuenta el acervo cultural, la experiencia nacional acumulada y la participación ciudadana.

Por otra parte, Rodríguez (2001) establece que la gestión ambiental en las organizaciones debe enfocarse como:

La exigencia que adquiere mayor relevancia para la supervivencia de las empresas. Estas deben concentrarse en una planificación que involucre el establecimiento de normas, medidas preventivas, indicadores que puedan medir el control, siendo estas herramientas para que la gerencia pueda reducir la carga contaminante y obtener beneficios en la medida que trate de depilar el impacto ambiental de sus actividades.

Peter Senge (1999) sugiere que se necesita: “tiempo, apoyo, relevancia, apreciación – evaluación, estrategia, propósito, gobierno, personas que realmente creen en el cambio, y que personas caminen “hablando sobre el cambio””.

Fernández y Guzmán (2004) definen que:

Patrimonio es la interacción de la sociedad con el ambiente, incluyendo el conocimiento, aptitudes y hábitos adquiridos por los miembros de una sociedad. El término alude a la historia y se enlaza con la esencia de la cultura; el patrimonio es entonces la síntesis de valores de identidad que una sociedad reconoce como propios.

4. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos

Objetivo General

Elaborar un manual de procesos de gestión ambiental para el hotel patrimonial Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca.

Objetivos Específicos:

- Conocer las características de operación del hotel patrimonial Santa Lucía House-Forum.
- Diagnosticar los procesos de gestión ambiental con los que cuenta el hotel.
- Diseñar un manual de gestión ambiental que incremente la responsabilidad ambiental del hotel patrimonial Santa Lucía House-Forum.

Meta

La meta prevista para el presente trabajo de intervención es el de diseñar un manual de procesos de gestión ambiental para un hotel patrimonial en la ciudad de Cuenca: Caso Santa Lucía House-Forum.

Transferencia de resultados

El manual de Procesos de Gestión Ambiental del hotel patrimonial Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca, será socializado ante el Ingeniero Cornelio Vintimilla Gerente General del Hotel.

Este proyecto también se podrá encontrar en el repositorio digital de la Universidad de Cuenca para la consulta y revisión de posibles estudiantes interesados en el desarrollo de futuros trabajos de intervención relacionados con este tema.

Impactos

El diseño del manual de procesos de Gestión Ambiental del hotel Santa Lucía House-Forum tendrá los siguientes impactos: social, ecológico y económico.

- **Social**

El desarrollo de este manual puede ocasionar un impacto social ya que, si el hotel cuenta con un manual de procesos de gestión ambiental, podría generar interés para que los demás hoteles también puedan incursionar en este mismo sentido.

- **Ecológico**

Otro impacto que tendrá este manual es el ecológico puesto que nuestro objetivo va direccionado de manera directa hacia los procesos de gestión ambiental, para así tener un mejor manejo y control de prácticas como: calentamiento global, recurso agua, recurso energía, contaminación, manejo de residuos, educación ambiental y demás aspectos que requieran las distintas áreas del hotel de acuerdo a sus necesidades.

- **Económico**

El último impacto que generará este manual es el económico, debido a que ayudará en la toma de decisiones para reducir los costos operativos, optimizar los recursos con los que cuenta el hotel y llevar a cabo una mejor administración.

5. Técnicas de trabajo

El desarrollo de la primera parte de este proyecto de intervención será de carácter cualitativo a través del método investigativo y recolección de información tanto de hechos históricos como actuales.

La segunda parte de este estudio, también tendrá un enfoque cualitativo, debido a que se utilizará la técnica de observación directa por la constante presencia en las distintas áreas del hotel, además de que se tendrá una comunicación con el personal mediante diálogos y entrevistas.

Los resultados del segundo objetivo serán indispensables para el cumplimiento de nuestro último objetivo, que consiste en plasmar y adecuar la información recolectada en el diseño del manual de procesos.

6. Bibliografía

- Alvarado Quinde, J. C., & Cordero Pinos, J. F. (2021). Influencia de la Gestión Ambiental y el Tratamiento de Residuos en la Rentabilidad de las Empresas. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10580/1/16169.pdf>
- Arciniegas, J. (2015). “Caracterizar las prácticas asociadas a la gestión ambiental en los Hoteles tipo Boutique de la ciudad de Cuenca” [tesis de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4843>
- Avila Galán, J., & Loja Avila, X. (2012). Estudio del cumplimiento de normas de control ambiental por parte de los hoteles de primera clase, durante el período 2007-2010, en base a la información de la comisión de gestión ambiental del Ilustre Municipio de la Ciudad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1700/1/tur58.pdf>
- Baculima, J. y Goercke, J. (2013). “ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

- AMBIENTALES EN EL RESTAURANTE EL CAMPO, PROPUESTA DE UN MANUAL” [tesis de grado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4281/1/Tesis.pdf>
- Campoverde Peñaranda, G. (2011). Análisis de resultados de la auditoría ambiental realizada al hotel Oro Verde. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1629/1/tur102.pdf>
- Cedillo, F. (2016). IMPACTO QUE GENERA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA) EN LOS HOTELES DE LUJO Y PRIMERA CATEGORÍA EN LA CIUDAD DE CUENCA [tesis de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5601>
- Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia. (2006). Buenas prácticas ambientales en los hoteles [PDF].
- CÉSPEDES LORENTE, J., & DE BURGOS JIMÉNEZ, J. (2004). UN ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL. Recuperado de <https://revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/119/119>
- Comisión Gestión Ambiental. (s.f.). LEGISLACIÓN AMBIENTAL. Recuperado de <http://cga.cuenca.gob.ec/content/ordenanzas>
- Cosano Delgado Saskia. (2009, abril 3). Gestión ambiental desde una perspectiva general. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-ambiental-desde-perspectiva-general/>
- Esther Vargas, E., Zizumbo, L., Viesca, F., & Serrano, R. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. Recuperado de

<https://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNHr7ESeqLM4v%2BbwOLCmsEmep7VSsq64SbeWxWXS&ContentCustomer=dGJyMOzprk2zqLZKu ePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=bth&K=62853937>

G. B., Ochoa Ávila, M., & Quesada Mus, G. (2019). La gestión ambiental integral en el hotel. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181558076007/181558076007.pdf>

Galarza, A. (2020). Prácticas de Sostenibilidad en Hotelería.

González Verdugo, T., & Viteri Ochoa, M. (2013). Análisis del proceso de gestión ambiental del Parador Ecoturístico "Termales de las Nieves del Cielo" de la parroquia Guapán, cantón Azogues. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4278/1/Tesis.pdf>

Guamán, V. (2012). "ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTION AMBIENTAL APLICADO POR EL HOTEL SAN ANDRES DE LA CIUDAD DE CUENCA" [tesis de grado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1638/1/tur111.pdf>

La Comisión De Legislación Y Codificación. (10 de septiembre 2004). LEY DE GESTION AMBIENTAL, CODIFICACION. Recuperado de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>

López Moreda, L., & Vargas Martínez, E. (2012). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145103007.pdf>

López, D., Molina, J., Moliner, J., Pertusa, E., y Tari, J. (2009). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN EL SECTOR HOTELERO: INFLUENCIAS

ORGANIZATIVAS E IMPLICACIONES SOBRE EL RENDIMIENTO. Recuperado de <https://www.aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%203/5.%20Gestion%20de%20la%20calidad%20y%20gestion%20medioambiental%20en%20el%20sector%20hotelero.pdf>

Lorente, J. C., y Jiménez, J. D. B. (2004). Un análisis de las dimensiones de la gestión ambiental en los servicios hoteleros. Dirección y Organización, (30).

Mérida, L. (2007). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. Recuperado de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/4318/4Manual-procedimientos-SGMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje. Recuperado de <https://miguelhadzich.com/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Buenas-Practicas-Ambientales-Establecimiento-Hospedaje-MINCETUR.pdf>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (s.f.). Manual de Buenas Prácticas Ambientales en las familias profesionales: Turismo y Hostelería. Recuperado de https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/red-de-autoridades-ambientales-raa-/turismobp_tcm30-166763.pdf

Ministerio de Turismo. (s.f.). Directrices de Gestión Ambiental para PRESTADORES TURÍSTICOS. Recuperado de http://www.turismo.gob.ar/sites/default/files/2._manual_dga_prestadores_tursticos.pdf

Montes, C., Vivas, F., & Caicedo, A. (s.f.). IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. Recuperado de

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2520/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20IMPLEMENTACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muriel, R. (2006). Gestión ambiental. Espacio de reflexión y comunicación en Desarrollo Sostenible, 3(13).

Organization Development International. (2004). Indicadores Claves de una rápida Adaptación al Cambio. Recuperado de http://www.theodinstitute.org/articulos/4-the_od_journal/OD_Journal_Spring_2004.htm

Ortiza, L. (2008). Manual de Procesos y Procedimientos. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/689.pdf>

Pacheco, L. y Salto, S. (2013). “Aplicación de la guía de buenas prácticas ambientales para el funcionamiento de establecimientos de alojamiento de la Comisión de Gestión Ambiental, en el Hotel Boutique Santa Lucía de la ciudad de Cuenca” [tesis de grado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/4287>

Rainforest Alliance. (2005). Buenas prácticas para turismo sostenible. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/00274490582d97f7a0664>

Reglamento de Alojamiento Turístico. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. Recuperado de [https://www.asambleanacional.gob.ec/es:Registro Oficial Suplemento, 465.](https://www.asambleanacional.gob.ec/es:Registro%20Oficial%20Suplemento,465)

Reibán Benenaula, A., & San Andrés Becerra, C. (2013). Análisis de la aplicación de buenas prácticas ambientales en el Bar Restaurant Sports Planet de la ciudad de Cuenca. Manual de buenas prácticas ambientales. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4265/1/pdf.doc.pdf>

Rodríguez Crespo, S., & Rosales Guamán, L. (2012). Aplicación de la ficha ambiental exigida por la comisión de gestión ambiental de la Ilustre Municipalidad de Cuenca en el Hotel Inca

Real. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1699/1/tur57.pdf>

Sánchez, G. (2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL WALTHER QUITO-ECUADOR [tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11809>

Sweeting, J., y Sweeting, A. (s.f). GUÍA PRÁCTICA DE BUENAS PRÁCTICAS. Recuperado de http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/guia_practica_de_buenas_practicas_alojamiento.pdf

Universidad de las Américas Puebla. (s.f.). Patrimonio y cultura. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_da/capitulo2.pdf

Vincci Hoteles. (s.f.). Manual de buenas prácticas medioambientales. Recuperado de https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales_Cadena.pdf

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

7. Talento humano

En el siguiente cuadro de resumen se detalla el talento humano que se necesitará para el desarrollo del presente proyecto de intervención.

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	1 hora semanal /12 meses (52 semanas)	A la semana \$11,50 A los 12 meses \$598
Estudiantes	8 horas semana / 12 meses (por cada estudiante)	\$6,00 A la semana \$48

		A los 12 meses \$2496
Total		A la semana \$59,50 A los 12 meses \$3094

8. Recursos materiales

Diseño de un manual de procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca.

A continuación, se especifican los valores de los recursos materiales que serán necesarios para el cumplimiento del manual de procesos de gestión ambiental.

Cantidad	Rubro	Valor Unitario	Valor Total
3	Impresiones del manual	\$95	\$285,00
48	Transporte	\$0,30	\$ 14,40
2	Esfero	\$0,70	\$ 1,40
1 paca (100 hojas)	Hojas	\$2,00	\$ 2,00
2	Carpeta	\$0,30	\$ 0,60
48 (1 comida diaria)	Alimentación	\$2,50	\$ 120,00
40	Fotocopias (solo si es necesario)	\$0,10	\$ 4,00
Total		\$ 103,90	\$ 487,40

9. Cronograma de actividades

Diseño de un manual de procesos de Gestión Ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca.

En el siguiente cronograma se expone el tiempo que nos tomará el desarrollo de cada actividad para la elaboración del trabajo de intervención. Nos hemos proyectado un periodo de 6 meses para terminar el mismo, pese a eso lo hemos planificado para 12 meses del año por cualquier eventualidad.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	x	x										
2. Discusión y análisis de la información			x									
3. Análisis de los procesos de gestión en cada área del hotel				x	x	x						
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							x	x				
5. Redacción del trabajo									x	x		
6. Revisión final											x	
7. Presentación del manual												x

10. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo I

Hotel Santa Lucía House-Forum

1.1. Antecedentes Históricos

1.2. Características del establecimiento

1.3. Estructura Organizacional

Capítulo II

Procesos de gestión ambiental en el hotel Santa Lucía House-Forum

2.1. Área de restauración

2.1.1 Recurso agua

2.1.2. Recurso energía

2.1.3. Manejo de residuos

2.1.4 Contaminación

2.1.5. Aguas residuales

2.1.6. Señaléticas

2.2. Área de recepción

2.3. Área de ama de llaves

2.4. Área de mantenimiento

2.5. Área de talento humano

Capítulo III

Propuesta de un manual de gestión ambiental para el hotel Santa Lucía House-Forum

3.1. Área de restauración

3.1.1 Recurso agua

3.1.2. Recurso energía

3.1.3. Manejo de residuos

3.1.4 Contaminación

3.1.5. Aguas residuales

3.1.6. Señaléticas

3.2. Área de recepción

3.3. Área de ama de llaves

3.4. Área de mantenimiento

3.5. Área de talento humano

3.6 Responsabilidad y compromiso ambiental del hotel Santa Lucía House-Forum

3.6.1. Objetivos y metas ambientales

3.6.2. Política ambiental del hotel

3.6.3. Asignación de responsabilidades ambientales

Conclusiones

Bibliografía

Anexos

Anexo 1: Diseño aprobado por el consejo directivo de la facultad

Anexo 2: Carta compromiso del hotel Santa Lucía House-Forum

Anexo 3: Carta Compromiso del Hotel Santa Lucía House-Forum

CARTA COMPROMISO

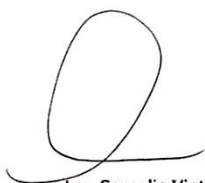
Cuenca, 26 de julio de 2021

Yo Cornelio Vintimilla, Gerente General del Hotel Santa Lucía House-Forum, conozco el proyecto de titulación *"Diseño de un manual de procesos de gestión ambiental para Hoteles Patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucía House-Forum de la ciudad de Cuenca"* de las estudiantes Auquilla Cuesta Andrea Estefanía y Erazo Valencia Bibeca Isabel, estudiantes de la Universidad de Cuenca pertenecientes a la Carrera de Hotelería.

Por lo tanto me comprometo a brindar todo el apoyo, ayuda e información que se requiera para el desarrollo del presente trabajo, el cual será de mucha ayuda para nuestro establecimiento.

¡Muchos éxitos!

Atentamente



Ing. Cornelio Vintimilla

Gerente General

EMPRESA HOTELERA LUCUPA S.A.
R.U.C. 0190166953001

Anexo 4: Permiso para acceder a la Información en las oficinas de Áreas Históricas y Patrimoniales del Municipio de Cuenca

Cuenca, 27 de agosto de 2021

Arquitecto
Felipe Manosalvas
Director de áreas historias y patrimoniales.

De nuestras consideraciones:

Luego de un cordial y atento saludo nos dirigimos a Usted, Andrea Estefanía Auquilla Cuesta con C.I. 0106812720 y Bibeca Isabel Erazo Valencia con C.I. 0150047843, estudiantes de la Universidad de Cuenca, de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, carrera de Hotelería; quienes estamos desarrollando nuestra tesis de titulación: "Diseño de un manual de procesos de gestión ambiental para hoteles patrimoniales: Caso Hotel Santa Lucia House – Forum de la ciudad de Cuenca. Nos permita acceder a la información física y/o digital que reposa en los archivos de la institución que Usted dirige sobre el bien patrimonial del Hotel Santa Lucia House – Forum ubicado en la Antonio Borrero 10-91 entre Mariscal Lamar y Gran Colombia, cuya clave catastral es 020201501500.

Le anticipamos nuestros agradecimientos por la favorable acogida a esta solicitud.

Atentamente

Andrea Auquilla
C.I. 0106812720

Bibeca Erazo
C.I. 0150047843

• POR FAVOR RECIDAR
ES PARA SOLICITAR
información del archivo

Karina Ramon

RECEPCION DE DOCUMENTOS	
Trámite N°	44
Fecha	27/08/21 16:00
Recibido	