UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

TÍTULO DEL ENSAYO

"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"

Ensayo previo a la obtención del título de "Ingeniera en Turismo"

Directora del Curso de Graduación:

Lcda. Alexandra Galarza Torres

Autoras:

Lurdes Carmen Pacheco Álvarez

Sonia Elizabeth Salto Suquilanda

Cuenca, julio 2013

ABSTRAC

This academic Project develops in the Santa Lucia Boutique Hotel, an important establishment of the city of Cuenca, where they offer accommodation, restaurant, events and bar-lounge services, through processes and operations in accordance with environmental regulations regulated by the Environmental Management Commission of Cuenca.

The hotel business is part of the tourism industry, which makes it an activity which by its nature generates direct impacts to the environment; the following paper presents an analysis of the work done by the Environmental Management Commission in the hotel sector in based on good practice guide for the operation of accommodation establishments.

As well as the results obtained in the Santa Lucia Boutique Hotel from the application of environmental good practice guide prepared by the Environmental Management Commission in the various steps, processes and operations.

As a main base for the development of this academic project was used the "Guide to Good Environmental Practice for the Operation of Hotels, Hostels, Residential Accommodation, Motels and Hotel Companies with Capacity of Accommodation Less than 30 Rooms", prepared by the Environmental Management Commission, the same that has been applied in the hotel establishment, by provision of the environmental authority and being an effective tool for the development of environmentally friendly activities.

RESUMEN

El presente ensayo se desarrolla en el Hotel Boutique Santa Lucía, importante establecimiento de la ciudad de Cuenca, en donde se ofrecen los servicios de alojamiento, restaurante, eventos y bar-lounge, mediante procesos y operaciones acorde a las disposiciones ambientales normadas por la Comisión de Gestión Ambiental del Cantón Cuenca.

La hotelería forma parte de la industria del turismo, lo cual la convierte en una actividad que por sus características genera impactos directos al medio ambiente. El siguiente trabajo presenta un análisis de la labor efectuada por la Comisión de Gestión Ambiental en el sector hotelero en base a la guía de buenas prácticas para el funcionamiento de establecimientos de alojamiento.

Así como también los resultados obtenidos en el Hotel Boutique Santa Lucía a partir de la aplicación de la guía de buenas prácticas ambientales dispuesta por la Comisión de Gestión Ambiental en las diferentes gestiones, procesos y operaciones.

Como base principal para el desarrollo del presente ensayo se utilizó la “Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el Funcionamiento de Hoteles, Hostales, Hostales Residenciales, Moteles y Empresas Hoteleras con Capacidad de Alojamiento Menor a 30 Habitaciones”, elaborada por la Comisión de Gestión Ambiental del Cantón Cuenca, la misma que se ha aplicado en el establecimiento hotelero, por disposición de la autoridad ambiental y por ser una herramienta eficaz para el desarrollo de actividades amigables con el ambiente.

INDICE

RESUMEN
ABSTRAC
DEDICATORIAS
AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN 11
SECCIÓN 1 13
COMISIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN CUENCA Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES 13
1.1. Descripción de las funciones y papel que desempeña la Comisión de Gestión Ambiental en el cantón Cuenca 13
1.2. Las buenas prácticas ambientales 14
1.2.1. Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero y sus ventajas 15
1.3. Problemática ambiental en el sector hotelero 16
1.4. La Comisión de Gestión Ambiental (CGA) y su función en el sector hotelero del cantón Cuenca 16
SECCIÓN 2 18
HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCÍA 18
2.1. Organización, administración y servicios 18
SECCIÓN 3 23
VISIÓN CRÍTICA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCÍA EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DE LA CGA 23
3.1. Uso y consumo eficiente de agua y energía 24
3.2. Generación y manejo de residuos sólidos 28
3.3. Higiene, salubridad y habitabilidad 32
3.4. Seguridad laboral y áreas de trabajo 35
3.5. Impactos ambientales afines a la actividad 37
3.6. Problemas detectados 39
CONCLUSIONES 42
RECOMENDACIONES 43
BIBLIOGRAFÍA 44

GLOSARIO 47
ANEXOS 48
ANEXO 1 ..... **49**
ORGANIGRAMA COMISIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL **49**
ANEXO 2 ..... **51**
GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE HOTELES, HOSTALES, RESIDENCIALES, MOTELES Y EMPRESAS HOTELERAS, CON CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO MENOR A 30 HABTACIONES **51**
ANEXO 3 ..... **54**
ORGANIGRAMA HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCÍA **54**
ANEXO 4 ..... **56**
GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE RESTAURANTES, POLLERÍAS Y ASADEROS **56**

UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

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

Cuenca, 10 septiembre de 2013

Lurdes Carmen Pacheco Alvarez
CI: 0104636253

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador

UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Lurdes Carmen Pacheco Alvarez, autor de la tesis "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", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 10 septiembre de 2013

Lurdes Carmen Pacheco Alvarez
CI: 0104636253

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador

UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

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

Cuenca, 10 de septiembre de 2013.

Sonia Elizabeth Salto Suquilanda
0104560735

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador

UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Sonia Elizabeth Salto Suquilanda, autora del ensayo "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", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 10 de septiembre de 2013.

Sonia Elizabeth Salto Suquilanda
0104560735

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador

DEDICATORIAS

Dedico el presente ensayo de manera muy especial a mi querida madre Fabiola Suquilanda, quien con su gran amor, paciencia, esfuerzo y dedicación me permitió cumplir con una más de mis metas, demostrándome siempre que el amor de Dios es infinito.

Sonia Salto Suquilanda

A DIOS.

A mis queridos padres y hermanos.

A mi familia y amigos.

Lurdes Pacheco Alvarez

AGRADECIMIENTOS

A Dios darle gracias, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio

A mis Maestros quienes me han enseñado a ser mejor en la vida y a realizarme profesionalmente

A mis padres por todo su amor y cariño, además del apoyo brindado a lo largo de mi carrera, por escucharme siempre cada inquietud que tenía y por aguantarme constantemente, porque siempre me animaron, aconsejaron, y regañaron en el momento que lo necesitaba.

Lurdes Pacheco Alvarez

Agradezco a Dios por ser la luz que siempre guía mi camino, por haberme dado las facultades y la sabiduría necesaria para alcanzar mi meta tan anhelada y por bendecirme con una familia tan maravillosa.

A mis abuelitos, quienes son como unos padres para mí, por su apoyo incondicional, cariño y comprensión.

A mis familiares y amigos, por ser un pilar fundamental en mi vida, en especial a Jessica Astudillo, Esthela Loja y Juan Sebastián Cárdenas (estoy segura que desde ahora me cuida desde el cielo).

A todos mis profesores, quienes con paciencia y dedicación me impartieron sus conocimientos y experiencias, fomentando aún más mi gusto por el turismo. De manera muy especial le agradezco a la Lcda. Alexandra Galarza, por su gran apoyo confianza y amistad.

Sonia Salto Suquilanda

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo tiene como objeto realizar un breve análisis sobre la situación del Hotel Boutique Santa Lucía con respecto a la aplicación de la guía de buenas prácticas ambientales para establecimientos hoteleros dispuesta por la Comisión de Gestión Ambiental del cantón Cuenca. El interés por desarrollar este trabajo parte de la necesidad de conocer si las empresas del sector hotelero, en este caso específico el Hotel Boutique Santa Lucía, cumple con las disposiciones de la autoridad ambiental del cantón Cuenca y cuáles han sido los resultados obtenidos a partir de la aplicación de acciones amigables con el ambiente.

La primera sección explica la labor de la Comisión de Gestión Ambiental, como organismo gestor y coordinador de la protección ambiental, de las diferentes actividades productivas, poniendo especial énfasis en el sector hotelero. De igual forma se realiza una explicación sobre lo que implican las buenas prácticas ambientales, así como su importancia, ventajas y problemática en las empresas hoteleras.

Luego se realiza una breve reseña de la historia, organización, administración y servicios que presta el Hotel Boutique Santa Lucía al mercado nacional y extranjero.

Después de haber determinado la función de la Comisión de Gestión Ambiental como autoridad ambiental en el sector hotelero y la importancia de la práctica de una buena gestión ambiental, se procede a valorar a partir de una visión crítica la aplicación de la guía de buenas prácticas ambientales en el hotel, con el fin de diagnosticar el estado de cumplimiento de los diferentes aspectos que conforman la guía y a detectar áreas o lugares en los que se puede hallar problemas o situaciones que generen impactos al medio ambiente.

La parte final comprende la selección de los problemas más relevantes detectados, buscando sus posibles causas y soluciones. De igual forma se

determinaron algunas conclusiones y recomendaciones con el objeto de mejorar el desempeño del hotel.

SECCIÓN 1

COMISIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN CUENCA Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

1.1. Descripción de las funciones y papel que desempeña la Comisión de Gestión Ambiental en el cantón Cuenca

La Comisión de Gestión Ambiental, es una entidad pública descentralizada del gobierno local, que gestiona, coordina, lidera la gestión ambiental y ejerce las competencias de Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable en el cantón Cuenca (CGA, http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Quienes_Somos.php).

El 22 de mayo de 1997, mediante Ordenanza Municipal se creó la CGA[1] de Cuenca, con la finalidad de constituirse en el órgano supramunicipal descentralizado, integrador, de coordinación, interacción y cooperación de la participación pública y privada, que lidera y apoya el desarrollo y fortalecimiento de la gestión ambiental en el cantón Cuenca.

La comisión está constituida por un equipo de profesionales multidisciplinario, quienes tienen a su cargo el desarrollo y monitoreo de proyectos con el objetivo de mejorar la calidad ambiental del cantón. Ver Organigrama Anexo 1, página 46.

Dentro de la política ambiental de la CGA, se encuentra el aspecto ecológico, el cual contempla “definir mecanismos técnico-administrativos adecuados para el aprovechamiento y manejo sustentable de los recursos, en procura de evitar su degradación e incremento de la contaminación ambiental” (http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Politica_Ambiental.php). Es por esta razón que se han desarrollado “guías de buenas prácticas ambientales” para diferentes actividades y sectores productivos del cantón Cuenca, dentro de estos el sector hotelero; con el fin de reducir los impactos

[1] Comisión de Gestión Ambiental del Cantón Cuenca

causados por una mala gestión y aprovechamiento de los recursos en dichas actividades.

1.2. Las buenas prácticas ambientales

Las “buenas prácticas” son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las actividades de la empresa.

Son acciones que implican cambios en las organizaciones y, fundamentalmente, en el comportamiento y los hábitos de las personas para disminuir riesgos ambientales, promover el ahorro de recursos y una gestión sostenible de la actividad empresarial. En la mayoría de los casos son cambios simples, de aplicación relativamente sencilla y de gran aceptación dentro de la empresa; son medidas que pueden mejorar la competitividad empresarial a cambio de un nulo o bajo coste económico de implantación.

Para garantizar que estas prácticas tengan éxito y logren un cambio real es factor imprescindible que el personal de la empresa colabore y se implique, ya que conocen de primera mano las actividades desarrolladas en los diferentes departamentos.

Las empresas, con sus procesos productivos y/o de prestación de servicios, consumen gran cantidad de recursos naturales y generan muchos residuos, siendo así responsables en gran medida de la degradación ambiental. Sin embargo, también disponen de conocimientos y capacidad de investigación y tecnológica para aplicar mejoras continuas en el sistema productivo, reduciendo de esta manera el consumo de recursos y la contaminación ambiental.

Para que una empresa pueda incorporar la responsabilidad ambiental dentro de su política, necesita estudiar su impacto en el medio ambiente (necesidad de recursos, materiales y equipos disponibles, generación de residuos, vertidos y emisiones, etc.) y, en base a esta información, desarrollar planes de minimización de consumo y contaminación para aminorar sus impactos ambientales negativos a través de la aplicación de diversas medidas.

1.2.1. Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero y sus ventajas

La sociedad ha asumido como una de sus prioridades el interés por el medio natural como un bien común a preservar, lo que provoca que las empresas, como las pertenecientes al sector hotelero, deban adoptar una serie de medidas, que garanticen que sus actividades se desarrollan bajo criterios de una buena gestión ambiental, teniendo como herramienta primordial para conseguir este objetivo la sostenibilidad.

El sector hotelero es consciente de que unas buenas prácticas ambientales se traducen en beneficios para la empresa, el medio ambiente y la sociedad en general. Además de reducir costes mejora la imagen social y garantizan un atractivo permanente para el destino de los turistas.

La gestión ambiental de un establecimiento hotelero o la aplicación de un programa de buenas prácticas ambientales es una oportunidad para mejorar el negocio y conseguir un ahorro económico a corto, mediano o largo plazo.

La aplicación de criterios ambientales puede contemplar las siguientes ventajas:

- El cumplimiento de la normativa ambiental vigente.
- La gestión eficiente de los recursos (agua y energía) y el consumo de materias primas disminuyendo los costes asociados.
- Mejorar el desarrollo de las actividades de modo que se minimicen y gestionen los residuos.
- Mejorar la imagen de la empresa frente al cliente.
- Reducción de los costes de control.
- Disminución de los riesgos de incidentes.
- Argumento de venta a un público cada vez más concienciado.
- Ventaja competitiva del establecimiento en el mercado extranjero por la gran demanda de productos verdes (amigables con el ambiente).
- Mejora de las relaciones con la comunidad local.

1.3. Problemática ambiental en el sector hotelero

Todas las actividades humanas generan impactos sobre el ambiente. Los establecimientos de alojamiento no son ajenos a producir impactos ambientales, algunos de fácil identificación y otros imperceptibles y de naturaleza acumulativa. La mayoría de estos impactos causan pérdidas económicas al establecimiento y daños a la sociedad.

La actividad hotelera genera una serie de repercusiones en el entorno (agotamiento de recursos, generación de residuos, ruido, etc.), por lo tanto es muy importante que este sector establezca un compromiso con el medio ambiente con el fin de minimizar y reducir el impacto de su actividad sobre este.

La meta que se persigue es garantizar que se está produciendo el menor impacto posible sobre el medio favoreciendo la compatibilidad de la actividad hotelera con el entorno, que se mejora la calidad del producto turístico y por lo tanto su imagen de cara al cliente y que hace que el empeño socioeconómico de la empresa sea más eficiente.

1.4. La Comisión de Gestión Ambiental (CGA) y su función en el sector hotelero del cantón Cuenca

Dentro de la política ambiental de la CGA se contempla el aspecto sectorial, el cual considera importante “coordinar e integrar a todos los actores involucrados en el uso, aprovechamiento y manejo de recursos naturales en el cantón Cuenca, para que desarrollen sus actividades bajo criterios de mejoramiento ambiental, dentro de un marco de conservación del medio ambiente y prevención de su deterioro” (http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Politica_Ambiental.php).

Dando cumplimiento a este aspecto la comisión ha desarrollado la “Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el funcionamiento de Hoteles, Hostales, Residenciales, Moteles y Empresas Hoteleras, con capacidad de alojamiento menor a 30 habitaciones”, con el fin de que estos establecimientos

implementen políticas ambientales y acciones que ayuden a disminuir los impactos ambientales en el cantón. Ver documento anexo 2, página 48.

Esta guía puntualiza cinco aspectos, cuyo propósito consiste en elaborar un análisis de las principales repercusiones del sector turístico hotelero en el entorno en el que se ubican. Busca ser una herramienta que facilite a las empresas, adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible y responsable.

Los aspectos mencionados son los siguientes:

- Uso y consumo eficiente de agua y energía
- Generación y manejo de residuos sólidos
- Higiene, salubridad y habitabilidad
- Seguridad laboral y áreas de trabajo
- Impactos ambientales afines a la actividad

En una entrevista realizada al Sr. Daniel Hernández, presidente de la AHA[2] indicó que "*el trabajo de la CGA ha sido muy bueno ya que todos los establecimientos hoteleros deben cumplir con la normativa ambiental para poder funcionar, lo cual contribuye con la protección y conservación del medio ambiente y además con la aplicación de la guía de buenas prácticas han logrado maximizar los recursos y reducir costes*[3]".

[2] Asociación de Hotelera del Azuay.
[3] Entrevista realizada por las autoras, en la ciudad de Cuenca, el mes de julio de 2013. Duración: 30 minutos.

SECCIÓN 2
HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCÍA



Ilustración # 1
Título: Fachada Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 22 julio 2013

2.1. Organización, administración y servicios

El hotel Boutique Santa Lucía está ubicado dentro del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, fue establecido en una casa de estilo republicano cuya construcción se realizó en el año de 1859, por el gobernador de la provincia Don Manuel Vega Dávila. Actualmente pertenece a la familia Vintimilla Muñoz, quienes se encargaron de la restauración de la casa y la convirtieron en uno de los mejores hoteles boutique de la ciudad.

La organización y administración es la base para el éxito de cualquier empresa, es por esta razón que el hotel ha sido distribuido por departamentos, para de este modo optimizar los recursos y definir las funciones del personal. Ver organigrama anexo 3, página 51.

La gerencia del hotel está a cargo del Lcdo. Cornelio Vintimilla, quien es responsable de que todos los departamentos operen de manera ordenada y generen los mejores resultados. La parte operativa está conformada por catorce empleados distribuidos en los departamentos de cocina, restaurante, ama de llaves, recepción y mantenimiento.

Cada departamento tiene un jefe, quien se encarga de organizar a su equipo de trabajo y de presentar los registros y resultados a la gerencia.

El hotel ofrece a sus clientes los servicios de alojamiento y restauración, cuya descripción se encuentra a continuación:

1) Habitaciones



Ilustración # 2
Título: Habitación doble Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 22 julio 2013

Las veinte habitaciones del hotel están distribuidas en dos suites (habitaciones familiares), diez habitaciones simples y ocho habitaciones dobles, cada una dispone de los siguientes servicios:

- Confort dream bed
- Pisos alfombrados
- Escritorio
- Pantalla plasma
- Televisión por cable y acceso inalámbrico a internet
- Caja de seguridad digital
- Mini bar
- Radio despertador
- Secador de cabello
- Calefacción previa solicitud
- Termo con agua caliente

2) Trattoria Restaurant



Ilustración # 3
Título: Trattoria Restaurant Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 22 julio 2013

Está ubicado en el patio central de la casa, su especialidad son los platos italianos los cuales se pueden acompañar con una gran variedad de vinos, puesto que el hotel cuenta con una cava de más de 300 elecciones. También se ofrecen menús especiales para agencias, con el cual se incrementa la demanda de clientes extranjeros.

3) Inti Restaurante



Ilustración # 4
Título: Inti Restaurante Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 22 julio 2013

Se ubica en la entrada del hotel y ofrece a sus clientes un menú basado en la gastronomía nacional con un toque gourmet. La decoración del siglo XIX, le da un ambiente único y acogedor.

4) Moshi Moshi Bar-lounge



Ilustración # 5
Título: Moshi MoshiHotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 22 julio 2013

Se trata del único lugar en Cuenca con una decoración tipo oriental, lo cual le da a este lugar un aire distinto y acogedor para descansar y disfrutar de un buen café o un excelente coctel.

Además el hotel tiene dos salones para eventos empresariales o reuniones familiares, los cuales cuentan con equipos de amplificación y servicio de alimentos y bebidas.



Ilustración # 6
Tema: Salón Hotel Sta. Lucía
Autor: Hotel Santa Lucía
Fuente: http://www.santaluciahotel.com/galeria.php
Fecha: 23 julio 2013

La parte funcional del hotel está conformada por las siguientes áreas:

1) Cocina

Es el área del hotel en donde se elabora los diferentes platos y bebidas que conforman menú de los restaurantes y el servicio de cafetería. Para el control de costos e inventarios la administración ha establecido medidas o estándares para cada plato y bebidas del menú.



Ilustración # 7
Tema: Cocina Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

2) Recepción

Se encuentra cerca del salón central y está provista de todo el material de papelería así como equipos de oficina.



Ilustración # 8
Tema: Cocina Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

El hotel también cuenta con tres bodegas donde se almacenan alimentos y menaje, accesorios y productos de limpieza. El servicio de lavandería es externo.

SECCIÓN 3

VISIÓN CRÍTICA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCÍA EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DE LA CGA

La administración del hotel desarrolló una política ambiental "Green Commitment[4]", la cual se basa en tres pilares fundamentales: comercio justo, ahorro de agua y energía, y manejo de residuos sólidos. Para de esta manera cumplir con las disposiciones municipales y mejorar el aprovechamiento de los recursos.

Actualmente el Sta. Lucía no cuenta con ninguna certificación internacional pero no se descarta la idea de ingresar en un proceso de verificación.

En una entrevista realizada al Lcdo. Cornelio Vintimilla (Gerente del hotel), comentó que "*la administración está consciente de la importancia que tiene la implementación de buenas prácticas ambientales en la actividad hotelera para la conservación de los recursos naturales, pero también señala que esta concienciación se ha convertido en una tendencia mundial en el sector turístico, la cual cada vez mueve más grupos de turistas a los distintos destinos y establecimientos amigables con el ambiente*[5] ".

A continuación se realizará un análisis de los cinco aspectos que puntualiza la guía de buenas prácticas ambientales de la CGA y el estado de cumplimiento de las diferentes acciones en el Hotel Boutique Santa Lucía.

[4] Palabra en inglés que significa "Compromiso Verde".
[5] Entrevista realizada por las autoras, en la ciudad de Cuenca, el mes de julio de 2013. Duración: 30 minutos.

3.1. Uso y consumo eficiente de agua y energía

En el siguiente cuadro se determina el cumplimiento de las diferentes acciones del primer aspecto de la guía de buenas prácticas ambientales, con las respectivas observaciones del caso.

ACCIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
1.Uso y consumo eficiente de agua y energía	**SI**	**NO**	
Agua			
Implementar política ahorro de agua	x		
Implementación sensores de regulación	x		En grifos de baños y cocina
Monitoreo y análisis interno Consumo de agua	x		Se realiza monitoreo mensual
Detectar y corregir Consumos excesivos	x		
Utilización de lavadoras eficientes	x		Mantenimiento mensual
Energía			
Potenciar iluminación natural	x		La iluminación del restaurante Trattoria y algunos pasillos se ayuda de la luz natural, pero en otros lugares por el diseño de la casa se necesita luz artificial.
Sensores de pasillos		x	Pero cuentan con luminarias “led”
Implementar focos ahorradores	x		
Potenciar uso energías alternativas		x	La administración tiene planeado adquirir paneles solares
Concienciar a los empleados	x		Comités de trabajo

Cuadro # 1
Tema: Cuadro de cumplimiento aspecto: uso y consumo eficiente de agua y energía
Autor: Sonia Salto
Fuente: Propia
Fecha: 20 julio 2013

El hotel cumple con las disposiciones establecidas por la CGA en cuanto al uso y consumo eficiente de agua, debido a que se ha implantado una política de ahorro de este recurso y se han implementado nuevos sistemas que permiten

reducir el consumo, cuyos resultados según el gerente del hotel se ven reflejados en una disminución significativa en la planilla de agua.

Los lavabos de los baños de las habitaciones, de las áreas comunes del hotel, los fregaderos de la cocina y las duchas tienen llaves con un sistema regulador que mezcla el agua con el aire, generando presión en la caída de agua, pero disminuyendo la cantidad de líquido; generándose un ahorro del 20%.



Ilustración # 9
Tema: Grifo regulador
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

También en el área de la cocina se instaló un sistema de lavado de vajillas, el cual consta de tres etapas: enjabonado, enjuague y desinfección, permitiendo de esta manera reducir el desperdicio de agua. Cabe destacar que es el único hotel de la ciudad que cuenta con un equipo desinfectante de vajillas, lo cual demuestra el compromiso e interés de la administración no solo en la reducción de costes sino con la seguridad de los huéspedes.



Ilustración # 10
Tema: Máquina desinfectante de vajilla
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

En cuanto al uso y consumo de energía eléctrica, el hotel cumple con gran parte de las disposiciones, siendo un punto débil la no utilización de sensores en los pasillos, pero este es sustituido con el uso de un sistema de luminarias "led[6]", las cuales presentan muchas ventajas sobre las fuentes de luz tradicional por el bajo consumo de energía y durabilidad.

Por otra parte, en las habitaciones se han ubicado focos ahorradores y tarjetas informativas o ecológicas sobre la razón de utilización de los mismos, para de esta manera crear una conciencia ambiental en el huésped.



Ilustración # 11
Tema: Tarjeta informativa sobre ahorro de energía
Autor: Hotel Santa Lucía
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

El contenido de la tarjeta se encuentra en idioma inglés, debido a que el mayor porcentaje de huéspedes son extranjeros, los cuales dominan dicho idioma. El mensaje de la tarjeta es el siguiente: *Estimado huésped*. *Nos complace anunciar que las habitaciones tienen focos ahorradores. Se volverán más luminosos con el tiempo. Gracias por ayudarnos a conservar la energía. En caso de que necesite luz más brillante podemos proveerle*.

A pesar de que en gran parte del hotel se cambiaron las luminarias tradicionales por otras ahorradoras de energía, todavía se siguen utilizando focos incandescentes, aunque se trate de espacios donde se aprovecha la luz natural.

[6] Wikipedia: La palabra española «led» proviene del acrónimo inglés LED (**L**ight-**E**mitting **D**iode: diodo emisor de luz).



Ilustración # 12
Tema: Luz artificial pese a la existencia de luz natural en el salón
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

En el área del restaurante Trattoria y en algunos pasillos se aprovecha la luz natural durante el día, en el primer caso también se utilizan velas que además de ayudar con la iluminación le dan un toque más íntimo al lugar.

Los sistemas e instalaciones eléctricas, así como también los aparatos y equipos eléctricos reciben un mantenimiento mensual, para de esta manera evitar accidentes y el consumo excesivo de energía por utilizar equipos en mal estado.

Se realiza un control de la eficacia de los sistemas y acciones tomadas a través de la revisión mensual de las planillas de consumo; las cuales a partir de los cambios realizados han presentado costos continuos a pesar de que se han instalado otros aparatos eléctricos, según explica el gerente del hotel.

Un punto a destacar es que el Lcdo. Vintimilla señaló la disposición y preocupación de la administración por implementar un sistema de energía alternativa en el hotel, tal como lo son los paneles solares, que si bien es cierto representan un costo significativo, también resultan ser una inversión a largo plazo, que ayudarán a disminuir los costes por consumo de energía tradicional y a mejorar la imagen del hotel.

3.2. Generación y manejo de residuos sólidos

En la tabla siguiente se determina el cumplimiento de los aspectos correspondientes a este punto, según lo establecido en la guía de la CGA.

ACCIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
2. Generación y manejo de residuos sólidos	**SI**	**NO**	
Clasificación de residuos sólidos: reciclables y no reciclables	x		
Disponer de dos tachos o contenedores para residuos sólidos, reciclables (funda azul) y no reciclables (funda negra)	x		Estos tachos se encuentran únicamente en la cocina y no tienen tapa
Fomentar utilización y adquisición de elementos biodegradables. Regular uso de elementos perjudiciales	x		Amenities son biodegradables, así como algunos desinfectantes

Cuadro # 2
Tema: Cuadro de cumplimiento aspecto: generación y manejo de residuos sólidos
Autor: Sonia Salto
Fuente: Propia
Fecha: 20 julio 2013

El hotel cumple de manera general con las disposiciones establecidas en la guía de buenas prácticas de la Comisión de Gestión Ambiental ya que se ha establecido una política para el manejo de residuos sólidos y se cumple con los días y horarios de recolección de basura.

Pero todavía existen aspectos que deben mejorarse, tales como: ubicar tachos para residuos sólidos reciclables y no reciclables con la debida señalización en las habitaciones y las diferentes áreas comunes de hotel; los tachos ubicados en la cocina no tienen tapa y deben ser lavados frecuentemente para evitar la proliferación de bacterias.



Ilustración # 13
Tema: Tachos para residuos sólidos de la cocina Hotel Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

Un aspecto relevante es que el hotel tiene una política de proveedores, cuyo objetivo es realizar la compra de insumos, especialmente alimentos, a los productores directos prestando mucha atención en la calidad de los mismos y prefiriendo los de origen orgánico. De esta manera se tiene un control directo sobre las materias primas y se contribuye con la sociedad a través de un trato justo con los productores. Además se efectúa el control de los insumos mediante el método FIFO[7].

Dentro de la política de residuos sólidos se contempla que todo recurso será utilizado eficientemente y los sobrantes se emplearán en la elaboración de nuevos productos, como ejemplo: la fruta que sobra en el desayuno, podrá ser utilizada en la elaboración de jugos. A los sobrantes de almuerzos o banquetes se les busca una nueva utilización, caso contrario son dispuestos en recipientes con tapa para posteriormente ser entregados a una persona con destino a ser alimento para animales.

[7] Método contable diseñado para valorar inventarios. Este método asume que el próximo ítem a ser vendido es el que tiene más tiempo de estar almacenado.



Ilustración # 14
Tema: Contenedor de desperdicios
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

Por otra parte el gerente indicó que se trata de utilizar en el mayor número posible productos biodegradables para la limpieza del hotel en general, además también se cambiaron los amenities tradicionales (shampoo, acondicionador y jabón de manos) de los baños por otros con compuestos biodegradables con el fin de dar cumplimiento a la política establecida, aunque este cambio supuso un incremento en los costes de insumos.



Ilustración # 15
Tema: Amenities del Hotel Boutique Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

La política de manejo de residuos sólidos también contempla la reducción en el consumo de papel e implementos de oficina, por ello, se utilizan hojas recicladas (se usan ambas caras de la hoja) en las áreas de administración y recepción; los esferos que utilizan los empleados y que se obsequia a los huéspedes son de plástico de maíz, con compuestos biodegradables.

El cambio de adquirir productos normales por productos con materiales biodegradables conlleva un incremento en los costos de operación, pero la administración decidió hacer dicho cambio ya que es un punto extra para mejorar la imagen del hotel y se fortalece su compromiso con la protección del medio ambiente.

Otra acción importante es la reducción en la compra de periódicos y diarios a la mitad, puesto que hace unos meses el número era de ocho; en su lugar se instalaron dos tablets para el uso de los huéspedes, reduciéndose de esta manera el volumen de papel utilizado diariamente y permitiendo brindar un servicio más al hotel a la vanguardia con la tecnología.



Ilustración # 16
Tema: Tablets del Hotel Boutique Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

Un aspecto a destacar es que el Hotel Boutique Santa Lucía fue el primero de la ciudad de Cuenca en servir agua común (de la llave) en botellas de vidrio reusables en los restaurantes, siendo esta una excelente iniciativa ya que reduce el número de botellas plásticas utilizadas y además porque le da a la sociedad un mensaje de valorización de los recursos y lo fácil y económico que resulta beber el agua de Cuenca.



Ilustración # 17
Tema: Botella de agua reusable del Hotel Boutique Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

3.3. Higiene, salubridad y habitabilidad

En la siguiente tabla se identifica el cumplimiento de los aspectos definidos en la guía de buenas prácticas ambientales de la CGA.

ACCIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
3. Higiene salubridad y habitabilidad	**SI**	**NO**	
Limpieza permanente y periódica de habitaciones servicios de alojamiento	x		Hotel cuenta con servicio de ama de llaves y manual de pisos
Correcto estado de mantenimiento, acopio e higiene, todos los muebles, enseres y menajes	x		
Habitaciones deben contar con buena iluminación y ventilación; mantener paredes, techos, pisos y baños en perfectas condiciones	x		Se realiza un mantenimiento mensual

Cuadro # 3
Tema: Cuadro de cumplimiento aspecto: higiene, salubridad y habitabilidad
Autor: Sonia Salto
Fuente: Propia
Fecha: 20 julio 2013

El hotel cumple con lo dispuesto por la Comisión de Gestión Ambiental en cuanto al aspecto de higiene, salubridad y habitabilidad, esto se debe a que la

administración puso en marcha varias acciones como el desarrollo y socialización del manual de hotelería y pisos, con el objetivo de organizar las actividades del personal del departamento de ama de llaves y de cocina, para optimizar los recursos y estandarizar los servicios.

La limpieza de habitaciones y baños se realiza de manera diaria pero si el huésped lo requiere puede solicitar a las camareras este servicio, mediante la colocación de un letrero indicativo en la puerta de la habitación.



Ilustración # 18
Tema: Letrero indicativo limpieza de la habitación del Hotel Boutique Sta. Lucía
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

En el área de lavandería se realiza el lavado y desinfección del menaje del hotel procurando reducir el consumo de los recursos agua y energía. De igual forma la limpieza del baño se realiza diariamente, se desinfectan todas las áreas especialmente el inodoro.



Ilustración # 19
Tema: Inodoro desinfectado
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

La limpieza de la cocina se realiza de manera constante, sin embargo existen descuidos que deben corregirse para evitar problemas de salubridad, como la utilización de mallas para el cabello y el aseo de pisos y equipos.

Por otra parte el hotel cuenta con los servicios de un empleado multifuncional de planta que se encarga del mantenimiento de pisos, paredes, techos, baños y otras instalaciones. Los controles y revisiones se realizan de manera mensual con el afán de evitar desperfectos.

El poder contar con una persona que pueda encargarse de la revisión y mantenimiento de las diferentes áreas del hotel, representa un ahorro por la no contratación de un profesional para cada área y por la rapidez con la que se solucionan los desperfectos.

También se ubican en los baños tarjetas indicativas en inglés sobre la eliminación correcta del papel y otros artículos sanitarios, lo cual ha sido de gran utilidad para evitar las obstrucciones de los inodoros y quejas de los huéspedes.



Ilustración # 20
Tema: Tarjeta indicativa sobre el uso del tacho de basura del baño
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

El contenido de la tarjeta es el siguiente: *Estimado huésped, por favor utilice el cubo de basura para la eliminación de papel y otros artículos sanitarios, gracias.*

La utilización de estas tarjetas supuso a hotel una disminución en la cantidad de fallas presentadas en los inodoros, causadas por la evacuación de desechos. Lo cual demuestra que un simple cambio da resultados positivos que mejoran la operación y situación del hotel.

3.4. Seguridad laboral y áreas de trabajo

En el siguiente cuadro se determina el cumplimiento de las diferentes acciones del cuarto aspecto de la guía de buenas prácticas ambientales, con las respectivas observaciones del caso.

ACCIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
4. Seguridad laboral y áreas de trabajo	**SI**	**NO**	
Cumplir con disposiciones Benemérito Cuerpo de Bomberos, por lo menos un extintor de polvo químico seco. Ubicar en áreas visibles y estratégicas. Señalética, rutas de evacuación	x		Hotel cuenta con 6 extintores y detectores de humo
Instalaciones eléctricas canalizadas, tomacorrientes y enchufes perfectas condiciones	x		
Áreas de calderos, calefones y/o almacenamiento diesel, no deben ser permanencia del personal, contar con ventilación adecuada y conducción de gases emanados	x		
Sensibilizar y capacitar al personal en buenas prácticas ambientales y seguridad	x		Disponen de un manual de seguridad aboral
Personal limpieza disponer de mandil, gorras y guantes, contar con casillero	x		

Cuadro # 4
Tema: Cuadro de cumplimiento aspecto: seguridad laboral y áreas de trabajo
Autor: Sonia Salto
Fuente: Propia
Fecha: 20 julio 2013

Todas las disposiciones de la guía de buenas prácticas ambientales de la CGA, están siendo cumplidas por el hotel. Cuentan con seis extintores, los cuales están ubicados en áreas estratégicas y visibles con su respectiva señalética, de igual manera se ha ubicado señalización respecto a rutas de evacuación en los pasillos y en las puertas de las habitaciones para que los huéspedes conozcan que hacer en caso de emergencia.



Ilustración # 21
Tema: Extintor cerca de recepción con señalética
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013



Ilustración # 22
Tema: Señalización salida de emergencia
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

Es importante señalar que el hotel cuenta con un manual de seguridad laboral, el cual ha sido socializado con todo el personal, con el objetivo de evitar accidentes en las diferentes áreas de trabajo. Además los empleados han organizado un comité de seguridad laboral, con el fin de verificar mensualmente que todos los sistemas, aparatos y equipos eléctricos estén en óptimas condiciones, así como recordar a todo el personal el uso adecuado de extintores y los procedimientos a tomar en cuenta para evitar riesgos laborales.

El departamento de ama de llaves cuenta con un uniforme adecuado para realizar la limpieza de las diferentes áreas del hotel y trabaja conjuntamente con la persona encargada de mantenimiento para corregir fallas detectadas.

La guía de buenas prácticas ambientales no ha dispuesto la instalación de detectores de humo en las habitaciones, pero la administración del hotel ha creído conveniente ubicarlos para mejorar la seguridad de los huéspedes; también se ha colocado señalética con el ícono de no fumar, lo cual igualmente contribuye a mantener un ambiente más limpio y libre de humo.



Ilustración # 23
Tema: Señalética de no fumar
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

3.5. Impactos ambientales afines a la actividad

El hotel dispone de dos salas que están enfocadas a organizar eventos para grupos pequeños de empresarios o familias, lo cual no afecta acústicamente a los huéspedes y a los locales aledaños.

Al contar el hotel con dos restaurantes (Trattoria e Inti) también deben cumplir con las disposiciones de la "Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el Funcionamiento de los Restaurantes, Pollerías y Asaderos de la Comisión de Gestión Ambiental". Ver anexo 4, página 53.

Los puntos de generación y manejo de residuos sólidos y seguridad laboral, ya han sido tratados anteriormente, puesto que también son disposiciones de la guía de buenas prácticas para establecimientos de alojamiento de la CGA.

A continuación se detalla el estado de cumplimiento de tres aspectos de esta guía:

1) **Generación y manejo de aceites vegetales usados**

Los aceites vegetales usados son depositados en bidones y se entregan una vez al mes de manera personal en las oficinas de ETAPA[8], para su respectivo tratamiento.

[8] Siglas de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca.

2) Ubicación de gas licuado de petróleo (G.L.P.)

Los cilindros de gas que se utilizan son de tipo industrial y están ubicados en un área independiente de la cocina para evitar accidentes.

3) Área de trabajo

A continuación se establece el cumplimiento o no cumplimiento de las disposiciones que conforma este punto de la guía.

ACCIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
Área de Trabajo	**SI**	**NO**	
Mesones cocina deben ser de cerámica, granito o acero inoxidable en perfecto estado	X		Los mesones son de acero inoxidable
Paredes cocina deben estar recubiertas con cerámica altura mínima de 1,80 m	X		
Piso cocina limpieza diaria, contar con rejillas acero inoxidable para retención de grasas y sólidos	X		
Destinarse área específica para almacenamiento materia prima clasificada	X		
El área de cocina deberá disponer de extractor de olores	X		
Prohibido verter al desagüe y sumideros públicos aceites vegetales usados, grasas y restos de comida	X		

Cuadro # 5
Tema: Cuadro de cumplimiento aspecto: seguridad laboral y áreas de trabajo
Autor: Sonia Salto
Fuente: Propia
Fecha: 20 julio 2013

El hotel cumple con las disposiciones de la guía de buenas prácticas ambientales, sin embargo debe prestarse mayor atención a la limpieza de pisos y equipos de cocina.

Cabe destacar que la administración ha dispuesto la utilización de un polvo químico que se coloca en los desagües y tuberías, ya que este material realiza una limpieza de los líquidos desechados (absorbe gran cantidad de grasas y

otros elementos), contribuyendo de esta manera con la reducción del impacto ambiental.



Ilustración # 24
Tema: Mesones de acero inoxidable - cocina
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013



Ilustración # 25
Tema: Equipos e implementos de cocina
Autor: Lurdes Pacheco
Fuente: Propia
Fecha: 23 julio 2013

3.6. Problemas detectados

En los diferentes departamentos y áreas que conforman el hotel se pudo observar y constatar que la administración ha establecido políticas ambientales y normas de calidad con el fin de reducir y controlar el consumo innecesario de los recursos, para de esta manera cumplir con las disposiciones ambientales y reducir los impactos al medio ambiente.

Los aspectos que a nuestro criterio pueden mejorarse en las diferentes áreas son los siguientes:

- **Agua y energía**

El principal problema detectado es el uso indiscriminado del recurso agua y energía por parte de los huéspedes, ya que ocurren actitudes como dejar la llave del lavabo abierta, dejar las luces encendidas al salir de las habitaciones o el uso excesivo de la ropa de baño proporcionada por el hotel.

Ante estos problemas se recomienda ubicar letreros ecológicos para motivar a los huéspedes a participar en el ahorro de los recursos, colocando información como por ejemplo:

- No deje correr el agua inútilmente cuando se lave las manos.
- Asegúrese que las llaves del agua estén cerradas, 1 gota de agua por segundo son 30 litros de agua perdida al día. ¡Gracias por acompañarnos en nuestra misión!
- Por favor, apague la luz cuando no la necesite.

También se podría instalar dispositivos reductores del caudal de agua en los grifos del baño. De igual manera en las áreas donde se aprovecha la luz natural debe evitarse la utilización de luz artificial.

Pero por supuesto la labor más importante le corresponde al personal del hotel quienes a partir de sus acciones deben incentivar a los clientes a sumarse al objetivo de conservación ambiental. Al personal de recepción le corresponde informar a los huéspedes la política ambiental dispuesta por el hotel.

La administración ha realizado una excelente labor en este sentido organizando comités de empleados para detectar errores y encontrar las posibles soluciones, ya que ellos son quienes están viviendo el día a día del hotel y se encuentran en contacto directo con el cliente.

- **Residuos sólidos**

Se detectó que los tachos de basura de la cocina no tienen tapa y que en las habitaciones y áreas comunes no se dispone de tachos para reciclaje. Por lo que se aconseja ubicar 2 tachos pequeños de basura con la respectiva señalética en cada habitación y en las áreas comunes del hotel.

- **Higiene salubridad y habitabilidad**

El espacio de la cocina es reducido lo cual implica mantener una excelente organización para de esta manera aprovechar al máximo el área y palear esta deficiencia.

El uso de gorras, mallas, mandiles y guantes debe ser constante para evitar la contaminación de los alimentos y la transmisión de enfermedades. De igual

manera la limpieza de pisos y equipos de cocina debe efectuarse de forma frecuente.

- **Seguridad laboral y áreas de trabajo**

El personal dispone de un manual de seguridad laboral pero es necesario que la administración verifique de manera regular el estado de conocimiento y cumplimiento de las diferentes normas se seguridad, se pueden realizar juegos de conocimiento con pequeñas recompensas para aquellas personas que obtengan el mayor puntaje.

- **Impactos afines a la actividad**

En las áreas de cocina y restaurante, además de clasificar los desechos en reciclables y no reciclables también se podría

CONCLUSIONES

Después de haber desarrollado los diferentes puntos que conforman el ensayo, concluimos en lo siguiente:

1. La labor realizada por la Comisión de Gestión Ambiental en el sector hotelero ha obtenido excelentes resultados, en cuanto a reducción de impactos negativos y daños al medio ambiente.

2. La aplicación de la guía de buenas prácticas en el Hotel Boutique Santa Lucía ha sido exitosa, ya que en base a estas disposiciones, el hotel ha mejorado sus procesos y operaciones, optimizando los recursos, reduciendo costes y contribuyendo con el desarrollo sostenible de la actividad.

3. El hotel tiene establecidas políticas ambientales, las cuales son respetadas y efectuadas por todo el personal de la empresa, lo cual es de mucha importancia ya que demuestra un gran nivel de concientización y compromiso con la protección ambiental.

RECOMENDACIONES

1. La principal recomendación que se puede mencionar es que el Hotel Boutique Santa Lucía preste atención a las observaciones efectuadas en la sección 2 y 3 del presente trabajo, en donde se pone en manifiesto las primordiales recomendaciones y sugerencias, que sin lugar a dudas servirán para que el hotel siga desarrollando sus actividades de forma óptima y eficiente.

2. Por otra parte se recomienda seguir con la labor efectuada en cuanto al cumplimiento de los manuales de seguridad y operaciones. Así como también con las reuniones de las diferentes comisiones de empleados, de donde se pueden obtener excelentes ideas y propuestas para mejorar el servicio del hotel.

3. Vale la pena destacar el trabajo efectuado por la administración y su compromiso con el tema ambiental, se sugiere continuar con las adecuaciones y que en el mediano plazo se instalen los sistemas de energía alternativa, que estamos seguros se hará realidad gracias al interés y labor del gerente del hotel.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes libros

Subdirección General de Cooperación y Coordinación Turística. *Buenas Prácticas de Gestión de Turismo Cultural*. Quito: Impresores S.A., 2004.

Ilustre Municipio de Cuenca. *"Plan de Desarrollo Urbano del Área Metropolitana de la Ciudad de Cuenca. " Programas y Proyectos. Infraestructura, Medio Ambiente y Basuras,* XXVI. Cuenca: Consulplan, 1982.

FUNDACION NATURA. *Informe de los 8 seminarios con representantes industriales para analizar alternativas para mitigar los impactos ambientales*. Quito: EDUNAT. 1993.

Bucheli, Franklin, Iván Coronel, et al. *Manual de Gestión Ambiental*. Ilustre Municipalidad De Cuenca. Cuenca, 2000.

Fuentes electrónicas

Municipalidad de Cuenca. "Comisión de Gestión Ambiental ". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/.* Acceso: 15 julio 2013.

Hotel Santa Lucía. "Hotel Boutique Santa Lucía". Internet. *http://www.santaluciahotel.com/index2.php?idioma=ES*. Acceso: 16 julio 2013.

"Comisión de Gestión Ambiental (CGA)". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Quienes_Somos.php.* Acceso: 18 julio 2013.

"Política Ambiental de la CGA". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Politica_Ambiental.php.* Acceso: 18 julio 2013.

"Comisión de Gestión Ambiental (CGA)". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Quienes_Somos.php.* Acceso: 18 julio 2013.

"Política Ambiental de la CGA". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Politica_Ambiental.php.* Acceso: 18 julio 2013.

"Comisión de Gestión Ambiental (CGA)". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Quienes_Somos.php.* Acceso: 18 julio 2013.

"Política Ambiental de la CGA". Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Politica_Ambiental.php.* Acceso: 18 julio 2013.

"Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el funcionamiento de Hoteles, Hostales, Residenciales, Moteles y Empresas Hoteleras, con capacidad de alojamiento menor a 30 habitaciones". Archivo Pdf. Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Menu_Oficina/Fichas_Ambientales.htm*. Acceso: 15 julio 2013.

"Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el Funcionamiento de los Restaurantes, Pollerías y Asaderos de la Comisión de Gestión Ambiental". Archivo Pdf. Internet. *http://www.cga.cuenca.gov.ec/Menu_Oficina/Fichas_Ambientales.htm*. Acceso: 15 julio 2013.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú. "Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje". Archivo Pdf. Internet. *http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/Gestion_Ambiental/Manual_Buenas_Practicas_Ambientales_Establecimiento_Hospedaje.*pdf. Acceso: 15 julio 2013.

"Manual de Buenas Prácticas Ambientales para los Hoteles y Restaurantes". Archivo Pdf. Internet. *http://www.areadigital.gov.co/institucional/Documents1/Ambiental/Producci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20limpia/Manual%20Buenas%20Practicas%20Ambientales%20%20para%20%20los%20Hoteles%20%20y%20%20Restaurantes.pdf*. Acceso: 16 julio 2013.

Unión Hotelera del Principado de Asturias. "Los Hoteles y el Medio Ambiente". Archivo Pdf. Internet. *http://www.slideshare.net/jorgevallina/los-hoteles-y-el-medio-ambiente*. Acceso: 16 julio 2013.

Entrevistas personales

Cornelio Vintimilla, Gerente General Hotel Boutique Santa Lucía, 20 julio 2013. Cuenca.

Daniel Hernandez, Presidente AHOTEC, 20 julio 2013. Cuenca.

GLOSARIO

Ambiente: Aire o atmósfera.

Desecho: Residuo, desperdicio, recorte sobrante en una industria.

Sólido: Se dice del estado de la materia en el que las moléculas poseen el mayor grado de co hesión.

Conservación: Mantenimiento o cuidado de una cosa.

Contaminación: Degradación que sufre el medio ambiente por las sustancias perjudiciales que se vierten en él.

Biodegradable: Se dice de las sustancias químicas que se descomponen por un proceso natural biológico.

Protección: Defensa que se hace de alguna cosa para evitarle un daño o perjuicio.

Hotel: Establecimiento de hostelería en el que se proporciona alojamiento y comida a los clientes mediante pago, con mayor categoría que otros establecimientos similares.

Huésped: Persona alojada en casa ajena, en un hospedaje o pensión.

Restaurante: Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local.

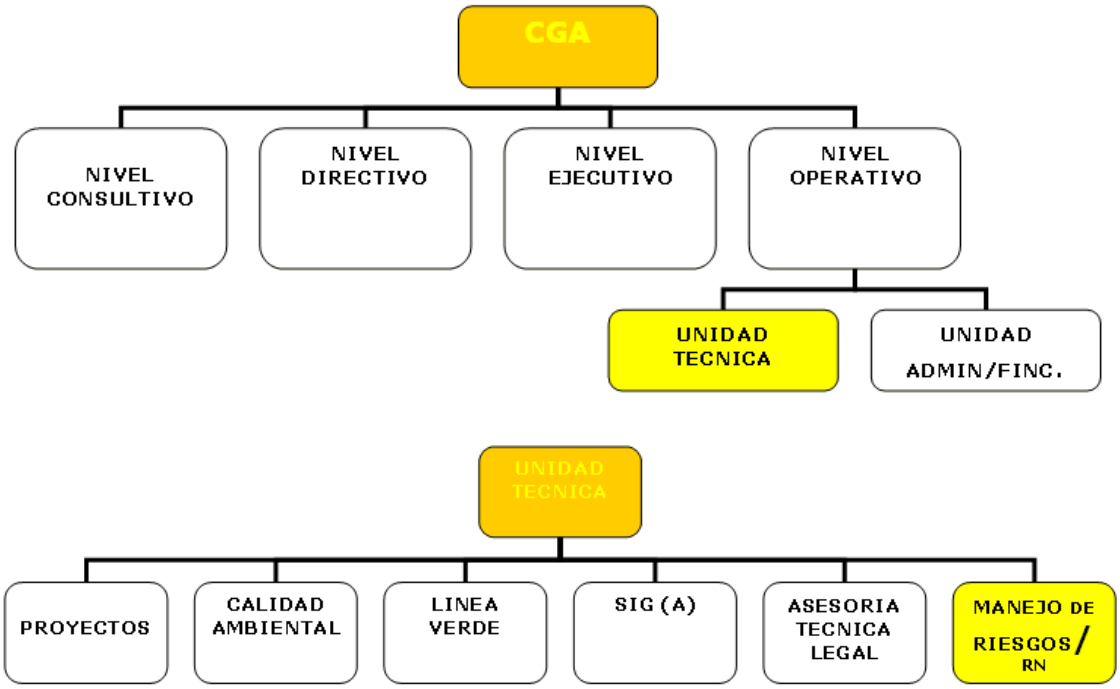
Empleado: Persona que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo.

Producción: Fabricación o elaboración de un producto.

ANEXOS

ANEXO 1

ORGANIGRAMA COMISIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL



Fuente: http://www.cga.cuenca.gov.ec/Quienes_Somos/Organico_Funcional.php

Autor: Comisión de Gestión Ambiental

Fecha: 20 julio 2013

ANEXO 2

GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE HOTELES, HOSTALES, RESIDENCIALES, MOTELES Y EMPRESAS HOTELERAS, CON CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO MENOR A 30 HABTACIONES

COMISIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE HOTELES, HOSTALES, HOSTALES RESIDENCIALES, MOTELES Y EMPRESAS HOTELEREAS, CON CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO MENOR A 30 HABITACIONES

1) USO Y CONSUMO EFICIENTE DE AGUA Y ENERGÍA

- Implementar políticas y acciones en la Empresa Hotelera para el ahorro, control y manejo eficiente en el **uso del agua**. Considerar la implementación de sensores de regulación. Efectuar un Monitoreo y análisis interno del consumo mensual de agua para optimizar el uso. Planificar medidas y sistemas de ahorro. Detectar y corregir consumos excesivos o no necesarios.
- Utilización de Lavanderías eficientes (lavadoras) para los menajes y utilería de la empresa hotelera.
- Implementar un manejo eficiente en el consumo, control y ahorro de **energía eléctrica** (potenciar la iluminación natural, sensores de pasillos, implementación de focos ahorradores, iluminación diseñada, tragaluces, otros). Potenciar el uso de energías alternativas.
- Concienciar a los trabajadores y empleados para reducir y realizar controles del consumo innecesario de energía y agua.

2) GENERACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

- Realizar la clasificación de los residuos sólidos: reciclables y no reciclables.
- Disponer de dos tachos o contenedores (con tapa) señalizados para residuos sólidos: 1 de funda (y color) azul para residuos sólidos reciclables y otro de funda (y color) negra para residuos sólidos no reciclables; los residuos se entregarán a la EMAC dentro del horario de recolección establecido.
- Fomentar la utilización y adquisición de elementos amigables con el ambiente, o biodegradables. Regular el uso de elementos perjudiciales al ambiente.

3) HIGIENE, SALUBRIDAD Y HABITABILIDAD

- Realizar la limpieza permanente y periódica de las habitaciones y servicios de alojamiento.
- Tener en correcto estado de mantenimiento, acopio e higiene, todos los enseres, muebles y menajes (camas, cobertores, cobijas, sábanas, colchones, almohadas, toallas, baños, etc.) y cumplir con las condiciones de habitabilidad y salubridad.
- Las habitaciones deben contar con buena iluminación y ventilación; mantener paredes, techos, pisos y baños en perfectas condiciones.

4) SEGURIDAD LABORAL Y ÁREAS DE TRABAJO

- Además de cumplir con lo dispuesto por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca, se deberá disponer por lo menos de un extintor de polvo químico seco (PQS), con capacidad mínima de 10 libras en cada piso y en las áreas de riesgo de flagelos como calderos, calefones, Gas Licuado de Petróleo (GLP) TIPO INDUSTRIAL. Los extintores deben estar colocados en un área visible y estratégica. Fomentar la implementación de "Gabinetes contra incendios". Señalética, rutas de evacuación para prevención de riesgos.
- Las instalaciones eléctricas deben estar canalizadas y contar con tomacorrientes y enchufes en perfectas condiciones.
- Las áreas donde estén ubicados los calderos, calefones y/o almacenamiento de GLP o Diesel, no serán utilizadas directamente en otros usos que implique la permanencia del personal. Las áreas de calderos, calefones, cocina deberán contar con una adecuada ventilación y conducción de gases emanados, además de un sistema contra incendios que determine el B. Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.
- Sensibilizar y capacitar al personal de la Empresa sobre la importancia de llevar a cabo un programa de buenas prácticas ambientales y seguridad.
- El personal de limpieza deberá disponer de mandil, gorras y guantes. Contar con casilleros o canceles para su vestuario.

5) IMPACTOS AMBIENTALES AFINES A LA ACTIVIDAD

- En caso de existir salas de baile o eventos, considerar las acciones de insonorización acústica y control del ruido (Evaluación Ambiental respectiva).
- En caso de existir servicio de Restaurante, se deberá también cumplir con la Guía de Buenas Prácticas Ambientales para el funcionamiento de Restaurantes y Asaderos, dispuesta por la Comisión de Gestión Ambiental.

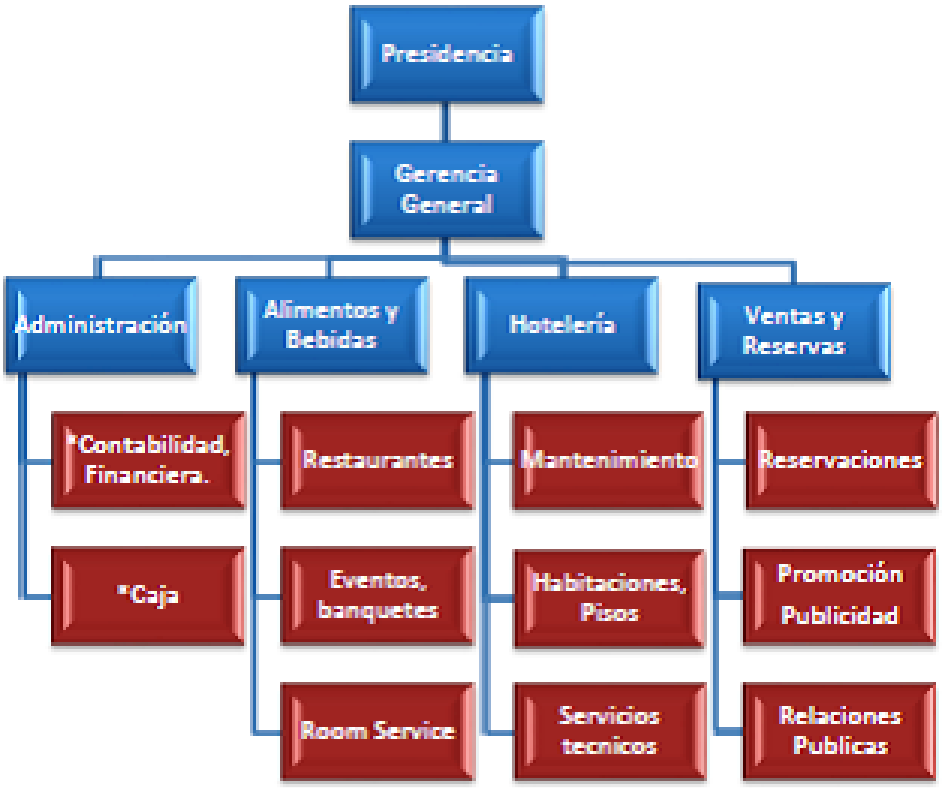
Fuente: http://www.cga.cuenca.gov.ec/Menu_Oficina/Fichas_Ambientales.htm

Autor: Comisión de Gestión Ambiental

Fecha: 20 julio 2013

ANEXO 3

ORGANIGRAMA HOTEL BOUTIQUE SANTA LUCÍA



Fuente: Hotel Santa Lucía

Autor: Hotel Santa Lucía

Fecha: 20 julio 2013

ANEXO 4

GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE RESTAURANTES, POLLERÍAS Y ASADEROS

COMISION DE GESTION AMBIENTAL

GUIA DE BUENCAS PRACTICAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RESTAURANTES, POLLERIAS Y ASADEROS

1. **GENERACIÓN Y MANEJO DE ACEITES VEGETALES USADOS**
   - Se deberá disponer de un tanque señalizado para el almacenamiento de los aceites vegetales usados.
   - Una vez que el recipiente se haya llenado deberá ser entregado a la Dirección de Gestión Ambiental de Etapa o a Gestores Autorizados por la Autoridad Ambiental competente. (Guardar recibos de entrega).

2. **GENERACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS (RR.SS.)**
   - Se deberá realizar la clasificación de los residuos sólidos generados en reciclables y no reciclables.
   - Se deberá disponer de dos tachos señalizados: 1 para RR.SS reciclables (funda azul) y 1 para RR.SS. no reciclables (funda negra) y se entregará a la EMAC dentro del horario establecido.

3. **SEGURIDAD LABORAL**
   - Además de cumplir con lo establecido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, se deberá disponer por lo menos de un extintor de polvo químico seco con capacidad mínima de 10 libras y estar colocado en un área visible y estratégica.
   - Todas las instalaciones eléctricas deberán estar canalizadas y contar con tomacorrientes y enchufes en perfectas condiciones.
   - Todo el personal debe disponer de mandil, gorras y guantes.

4. **UBICACIÓN DE GAS LICUADO DE PETROLEO (G.L.P.)**
   - Los cilindros de gas deben estar colocados en un área independiente de la cocina.
   - El gas debe ser de tipo industrial.

5. **ÁREA DE TRABAJO**
   - Los mesones de cocina deberán ser de cerámica, granito o acero inoxidable en perfecto estado.
   - Las paredes de la cocina deben estar recubiertas con cerámica en perfectas condiciones hasta una altura mínima de 1,80 metros.
   - El piso de la cocina debe ser limpiado diariamente y contar con rejillas de acero inoxidable para la retención de grasas y sólidos.
   - Queda totalmente prohibido verter al desague y a los sumideros público los aceites vegetales usados, grasas y restos de comida.
   - Deberá destinarse un área específica para el almacenamiento de materia prima debidamente clasificada, la cual no deberá estar en contacto directo con el piso.
   - Las paredes del área de atención a los clientes deben ser pintadas por lo menos dos (2) veces al año y el piso deberá mantenerse en perfectas condiciones.
   - El área de cocina deberá disponer de extractor de olores.
   - Para el caso de pollerías y asaderos, deberá disponer de chimenea a una altura mínima de 2 metros a partir de la parte más alta de la edificación colindante.

Fuente: http://www.cga.cuenca.gov.ec/Menu_Oficina/Fichas_Ambientales.htm

Autor: Comisión de Gestión Ambiental

Fecha: 20 julio 2013