



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,  
Oceánicas y Recursos Naturales**

**“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA GUÍA AMBIENTAL  
DIRIGIDA A LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS”**

**TESIS DE GRADO**

Previo la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

Presentada por:

Brenda Carolina Pincay Morán

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año 2013

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi mayor guía, por bendecirme cada día con mi familia y amigos.

Mi familia el pilar fundamental de mi vida, su confianza y amor han sido mi mayor motivación. A mi madre y mi hermana porque sin ellas nada de lo que he logrado hubiera sido posible, gracias por su comprensión e infinito amor.

A mi directora de tesis Msc. Cinthy Veintimilla por su paciencia y colaboración en el desarrollo de esta investigación

## **DEDICATORIA**

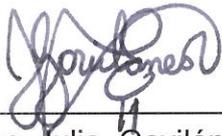
A Dios por darme la oportunidad de ser mejor persona cada día.

A mi familia mi mayor bendición, en especial a mi madre por que ha sido un gran ejemplo de mujer, esposa y madre, siempre entregada a su familia, este es solo un resultado de todos sus sacrificios.

A mi hermana, mi mejor amiga, por estar conmigo incondicionalmente, por cada uno de sus consejos que me han ayudado a crecer como persona.

A mi padre por ser parte de mi desarrollo profesional y personal.

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



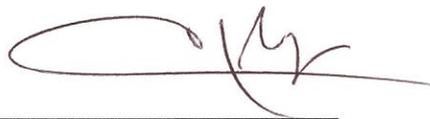
---

Msc. Julio Gavilanes  
PRESIDENTE



---

Msc. Cinthy Veintimilla  
DIRECTORA DE TESIS



---

Ing. Héctor Ayón  
VOCAL PRINCIPAL

## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

(Reglamento de Graduación de la ESPOL).



---

Brenda Carolina Pincay Morán

## INDICE GENERAL

|                         |      |
|-------------------------|------|
| RESUMEN.....            | I    |
| INDICE GENERAL.....     | III  |
| INDICE DE GRÁFICOS..... | VII  |
| INDICE DE TABLAS.....   | VIII |
| INDICE DE FOTOS.....    | IX   |
| INTRODUCCIÓN.....       | 1    |

### CAPITULO 1

#### GENERALIDADES DE LA HOTELERÍA

|   |    |
|---|----|
| 1.1. Definición de hotelería.....                                 | 4  |
| 1.1.1. Antecedentes de la Evolución de la Industria Hotelera..... | 6  |
| 1.1.2. Desarrollo actual de la Industria Hotelera Mundial.....    | 10 |
| 1.1.3. Desarrollo hotelero en Ecuador.....                        | 15 |
| 1.1.4. Desarrollo hotelero en la ciudad de Guayaquil.....         | 17 |
| 1.1.5. Impactos ambientales del sector hotelero.....              | 21 |
| 1.2. Categorización de hoteles en Ecuador.....                    | 27 |
| 1.2.1. Hoteles de Lujo.....                                       | 28 |
| 1.2.2. Hoteles de Primera Categoría.....                          | 30 |
| 1.2.3. Hoteles de Segunda Categoría.....                          | 31 |

|   |    |
|---|----|
| 1.2.4. Hoteles de Tercera Categoría.....          | 33 |
| 1.2.5. Hoteles de Cuarta Categoría.....           | 33 |
| 1.3. Generalidades de las Normas Ambientales..... | 35 |
| 1.3.1. Definición de Normas Ambientales.....      | 35 |
| 1.3.2. Sistemas de Gestión Ambiental.....         | 36 |
| 1.3.3. Etiquetas Ecológicas.....                  | 38 |
| 1.3.4. Rain Forest Alliance.....                  | 42 |

## **CAPITULO 2**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2.1. Método de Pensar.....           | 45 |
| 2.1.1. Hipotético – deductivo .....  | 45 |
| 2.2. Método de Trabajo.....          | 45 |
| 2.2.1. Investigación documental..... | 45 |
| 2.2.2. Investigación de campo.....   | 47 |

## **CAPITULO 3**

### **TENDENCIAS ACTUALES DE PRÁCTICAS AMBIENTALES (CASO ESPAÑA)**

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Estándares Medioambientales utilizados en establecimientos<br>hoteleros..... | 50 |
|---|----|

## **CAPITULO 4**

### **ANALISIS DEL MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR HOTELERO DEL ECUADOR**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Ley de Gestión Ambiental.....       | 59 |
| 4.2. Normativa de Calidad Ambiental..... | 62 |

## **CAPITULO 5**

### **DESARROLLO DE GUÍA AMBIENTAL PARA EL SECTOR HOTELERO**

|   |    |
|---|----|
| 5.1. Programa para el Desarrollo de la Guía .....             | 68 |
| 5.1.1. Evaluación inicial.....                                | 69 |
| 5.1.2. Selección de buenas prácticas ambientales .....        | 70 |
| 5.1.3. Diseño del programa de formación y comunicación.....   | 72 |
| 5.1.4. Formación ambiental.....                               | 73 |
| 5.1.5. Comunicación interna.....                              | 75 |
| 5.1.6. Comunicación externa.....                              | 75 |
| 5.2. Acciones a desarrollarse para el ahorro de recursos..... | 76 |
| 5.2.1. Energía.....   | 77 |
| 5.2.2. Agua.....  | 81 |
| 5.2.3. Residuos sólidos.....                                  | 84 |
| 5.2.4. Emisiones al aire.....                                 | 88 |
| 5.2.5. Aguas residuales.....                                  | 88 |

|   |     |
|---|-----|
| 5.2.6. Contratistas y proveedores.....  | 88  |
| 5.3. Indicadores Ambientales.....   | 89  |
| 5.4. Desarrollo de matriz de ponderación realizada al hostel Manso<br>Boutique..... | 90  |
| CONCLUSIONES.....   | 99  |
| RECOMENDACIONES.....  | 102 |
| BIBLIOGRAFÍA.....   | 104 |

## INDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| <b>GRÁFICO 1</b> División de la hotelería.....                              | 5  |
| <b>GRÁFICO 2</b> Distribución de alojamiento – Región Andes.....            | 15 |
| <b>GRÁFICO 3</b> Distribución de alojamiento – Región Costa.....            | 16 |
| <b>GRÁFICO 4</b> Distribución de alojamiento – Región Amazonia.....         | 17 |
| <b>GRÁFICO 5</b> Establecimientos hoteleros.....                            | 18 |
| <b>GRÁFICO 6</b> Hostal.....  | 19 |
| <b>GRÁFICO 7</b> Hostal Residencia.....                                     | 19 |
| <b>GRÁFICO 8</b> Hotel.....   | 20 |
| <b>GRÁFICO 9</b> Hotel Residencia.....                                      | 21 |
| <b>GRÁFICO 10</b> Elaboración de normativa ambiental en Ecuador.....        | 64 |
| <b>GRÁFICO 11</b> Programa para el desarrollo de guía.....                  | 69 |
| <b>GRÁFICO 12</b> Principales ámbitos de impacto ambiental de un hotel..... | 76 |
| <b>GRÁFICO 13</b> Ejemplo de aviso en habitación.....                       | 77 |
| <b>GRÁFICO 14</b> Cuestionario de sugerencia enfocada a los huéspedes.....  | 80 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA I.</b> Matriz de Leopold.....  | 23 |
| <b>TABLA II.</b> Fuentes comunes en el consumo de agua, energía y residuos....  | 25 |
| <b>TABLA III.</b> Caracterización de los estándares medioambientales de los establecimientos hoteleros en España..... | 52 |
| <b>TABLA IV.</b> Consejos para la preparación de actividades en el reciclaje de residuos.....                         | 87 |
| <b>TABLA V.</b> Indicadores ambientales internacionales en consumo de agua y energía.....                             | 90 |
| <b>TABLA VI.</b> Matriz de ponderación realizada en hostel Manso.....   | 91 |

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

|  |    |
|--|----|
| <b>FOTO 1</b> Indicaciones del hotel a huéspedes.....        | 97 |
| <b>FOTO 2</b> Basureros inorganicos.....                     | 97 |
| <b>FOTO 3</b> Lámpara realizada con material reciclable..... | 98 |
| <b>FOTO 4</b> Depósito para pilas.....                       | 98 |

## **RESUMEN**

El trabajo de tesis presentado es un proyecto que contiene información para el desarrollo de una guía ambiental enfocada al sector hotelero a través del análisis de la situación en el país con respecto a los establecimientos de alojamiento y la legislación ambiental.

La presenta tesis se ha desarrollado en cinco capítulos, en el primer capítulo se presentan las generalidades de la hotelería a nivel mundial pero también en el ámbito ecuatoriano y de la ciudad de Guayaquil, la categorización de los hoteles en el Ecuador y finalmente se muestra las generalidades de las normas ambientales.

En el segundo capítulo se estudia la metodología a seguir en la investigación, las herramientas que fueron empleadas para el desarrollo de cada capítulo.

En el tercer capítulo se realiza un análisis de las tendencias actuales de prácticas ambientales desarrolladas en la ciudad de Madrid, la situación del sector hotelero en esta ciudad y que estándares medioambientales están siendo utilizados en los hoteles.

En el cuarto capítulo se analiza el marco legal y normativo de prácticas ambientales que pueden ser utilizadas como referencia para el sector hotelero, entre los temas desarrollados están: la ley de gestión ambiental y normativa de calidad ambiental aplicada en Ecuador.

En el quinto capítulo se presenta la propuesta de la guía ambiental enfocada al sector hotelero a través de la inclusión de acciones que permitirán un mejor uso de los recursos que son utilizados dentro de un hotel.

Se finaliza este proyecto con las conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

## INTRODUCCIÓN

Los hoteles son los lugares donde el viajero suele pasar el mayor tiempo de su visita. Si los porcentajes de ocupación hoteleros son altos, como ocurre en todas las ciudades turísticas, el consumo de agua y energía, así como los residuos creados, pueden ser más que significativos y originar un fuerte impacto ambiental.

Una persona consume diariamente en su casa un promedio de 200 litros de agua, 2.5 Kw. de electricidad y genera 0.6 Kg. de residuos; el pasajero en un hotel puede llegar a consumir 500 litros de agua, 20 Kw. de electricidad y generar 2 Kg. de residuos.

Un hotel con 200 huéspedes alojados puede originar en un día seis veces más consumo de agua, 20 más electricidad y generar 8 veces más residuos que lo que originan, en ese mismo tiempo, todas las personas que viven en toda una cuadra de un barrio residencial.

A partir de los años noventa la industria hotelera ha adoptado varias iniciativas dirigidas a mejorar su comportamiento ambiental que en la actualidad se significa la implementación de sistemas de gestión ambiental a través de normas ambientales como la norma ISO 14000, ecoetiquetas y prácticas.

El objetivo general de esta tesis es crear una guía ambiental en el sector hotelero, con el fin de mejorar el uso de los recursos que un hotel posee y que a su vez reduzca el impacto que produce las operaciones de las propiedades en el entorno natural, para contribuir con el medio ambiente y posicionar al país, como un destino turístico líder responsable que permitirá a los negocios turísticos ser más eficientes y profesionales.

Como objetivos específicos se encuentran los siguientes:

1. Sensibilizar a trabajadores, clientes y proveedores sobre la importancia de un adecuado uso de recursos en el establecimiento.
2. Determinar las tendencias actuales de prácticas ambientales en hotelería que sirvan como referencia para el desarrollo de nuestra investigación.

3. Identificar el marco legal y normativo de prácticas ambientales para el sector turístico y en particular del hotelero en el Ecuador.
  
4. Diseñar prácticas ambientales eficientes en el sector hotelero que permitan mejorar la competitividad a largo a plazo a través de la innovación y modernización de sus productos.

# **CAPÍTULO 1**

## **GENERALIDADES DE LA HOTELERÍA**

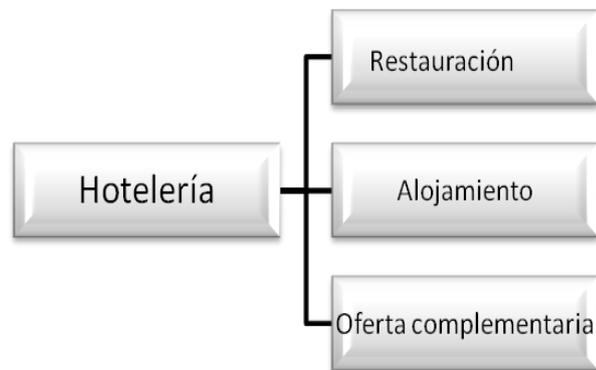
### **1.1. Definición de hotelería**

El concepto de hotelería ha ido evolucionando desde sus comienzos hasta la actualidad. En algunos textos considerada también como hostelería se puede definir como “aquella actividad que se ocupa de proporcionar a los viajeros y residentes servicios de alojamiento, comida y bebida”.

Mientras que el Diccionario de la Lengua Española considera a la hotelería una “actividad económica que consiste en ofrecer conjunto de servicios relacionados con el alojamiento y las comidas”

En líneas generales la hotelería se divide en dos grupos, el de restauración y el de alojamiento. Existe un tercer grupo de menor importancia que es la oferta complementaria como teatros, instalaciones deportivas y casinos.

**GRÁFICO 1**  
**DIVISIÓN DE LA HOTELERÍA**



**Fuente:** Elaboración propia

### **1.1.1. Antecedentes de la Evolución de la Industria Hotelera.**

Posiblemente, los viajes y la hospitalidad, tienen su origen y su razón de ser en las necesidades que se desarrollaron debido al comercio y transporte en la antigüedad, donde no existían alojamientos abiertos al público para ofrecer acomodación a los viajeros a cambio de un precio estipulado.

En Grecia, entre los años 1000 y el 500 a. de C. se realizaron acuerdos entre Estados para realizar intercambios comerciales en los que se contempló la apertura de alojamientos sin remuneración alguna para los comerciantes. Algunos de estos antiguos Estados griegos construyeron hospederías estatales en los que los peregrinos comían y se alojaban libremente. [1]

En los primeros tiempos del Imperio Romano las posadas eran consideradas como grandes mansiones, construidas y gestionadas a expensas del Estado y destinadas a satisfacer las necesidades de los funcionarios estatales, embajadores de los países extranjeros y de la población local. [1]

Tras la caída del imperio romano hubo un largo período en que las posadas desaparecieron, los viajes disminuyeron y el

comercio redujo su actividad debido a que había pocos viajeros, por lo que estas dejaron de ser útiles, sin embargo, reaparecieron en Gran Bretaña a mediados del siglo VI.[1]

En tiempos medievales la iglesia adquirió mucho poder, lo que también tuvo implicaciones en el ámbito turístico. Así, los monasterios y otros edificios religiosos albergaban a los viajeros y aceptaban donaciones, además, las hospederías estaban gobernadas por órdenes religiosas y las casas de huéspedes también eran administradas por una de estas órdenes o monasterios que respondían a una práctica piadosa recomendada por las religiones monoteístas, judías, cristianas y mahometanas ofreciendo hospitalidad a la escasa demanda que existió durante algunos siglos. [1]

El desarrollo de los establecimientos de hospedajes estuvo íntimamente ligado al desarrollo del transporte y vías fluviales, por lo que las posadas se establecieron en puntos clave a lo largo de los ríos y en poblaciones cercanas a la carretera, además se hicieron más grandes y algunas tenían capacidad para albergar hasta cien viajeros e incluso disponían de

habitaciones individuales, aunque lo usual era que se compartieran las estancias. [1]

Fue a mediados del siglo XVIII cuando los hoteles empezaron a hacerse populares en Estados Unidos. Muchos edificios privados pasaron a ser propiedad del pueblo y, por lo tanto fueron llamados hoteles. Pocos años después se utilizaban los términos taberna, hotel o café, pero en 1820 de todos ellos el más usado era el de hotel. A partir de entonces, la taberna pasó a ser un lugar de reunión donde se podía comer y sobretodo beber.

Los hoteles proliferaron conforme crecían las ciudades. En Estados Unidos los hoteles eran vistos como un servicio público y su aspecto era similar al de los edificios oficiales; con frecuencia eran los edificios más grandes y llamativos de las ciudades. Sus funciones eran distintas a la de las posadas y los hoteles de estación ingleses; eran el lugar donde se detenía todo tipo de gente, donde todas las clases sociales se mezclaban. Los niveles a los que llegó la hotelería se debieron a las necesidades surgidas de la frecuencia cada vez mayor de viajeros adinerados.

La progresiva introducción de las líneas ferroviarias tuvo gran influencia en el sector hotelero. A comienzos del siglo XIX, a medida que se abrían pasos las vías del tren en todo el mundo occidental, comenzaron a surgir los hoteles de estaciones. En la mayoría de los casos, el hotel conectaba directamente con la estación del ferrocarril, por lo que el transporte y la hotelería eran inseparables.[1]

Un punto de referencia del sector hotelero del siglo XIX fue la apertura del hotel Tremont en Boston. Fue el primer hotel de lujo y se enorgullecía en tener los primeros aseos interiores y los primeros dormitorios privados con cerraduras en las puertas.

El auge de los automóviles como medio de transporte en el siglo XX contribuyó en gran medida a la modernización de las posadas de carretera tradicionales, y amplió el acceso a lugares en los que se iban a construir numerosos hoteles y posadas. El automóvil convirtió al sector hotelero en un negocio en auge durante la década de 1920. [1]

Al finalizar la guerra, un nuevo medio de transporte se había consolidado. Ahora viajar en avión era accesible a las masas y el negocio se disparó al tiempo que las convenciones y las conferencias se hacían parte integral del auge comercial. Los viajeros de negocio, en cantidades cada vez mayores, se convirtieron en los huéspedes más importantes.

En la segunda mitad del siglo XX, el automóvil y el avión llegaron a ser los medios de transporte más importantes. Ello hizo que surgieran nuevas formas de demanda de servicios de hotelería.

### **1.1.2. Desarrollo actual de la Industria Hotelera Mundial**

Al igual que la mayoría de las economías, los precios hoteleros a nivel mundial presentaron recuperación durante el 2011, alcanzando incluso los índices del 2009.

Estimar el tamaño del sector hotelero en escala mundial e identificar sus principales y más comunes características es una tarea compleja, la industria hotelera no es un sector de características homogéneas en todo el mundo, sino que refleja importantes variaciones tanto en el tamaño de los

establecimientos, como en el tipo de hoteles o la importancia que suponen los pequeños propietarios en las diferentes partes del mundo.

El fortalecimiento relativo del sector hotelero mundial se puede observar como indicador de una recuperación potencial en el escenario económico con el precio promedio de una habitación en todo el mundo con un aumento del 4% en 2011, según el último informe de Hotels.com.<sup>1</sup> En especial, el fortalecimiento continuo de los viajes corporativos ayudó a promover la demanda y las tarifas de las habitaciones, a pesar de que los precios se mantuvieron generalmente más bajos que en 2005.

Los precios cayeron un 2% en Asia, sin embargo aumentaron en todas las otras regiones: 8% en el Pacífico, 5% en Norteamérica, 4% en Latinoamérica, 3% en el Caribe y 2% en Europa y el Medio Oriente. El aumento general reflejó una tendencia continua de recuperación estable después de una caída del 13% en 2009.

---

<sup>1</sup> The Hotel Price Index. Revisión de los precios hoteleros globales: Enero - Junio 2011

De acuerdo al presidente de Hotels.com David Roche, el sector hotelero es un buen barómetro de la economía global en general. Los precios suben debido a que la demanda de habitaciones aumenta, una señal de niveles más altos de gastos del consumidor y los negocios.

Las condiciones locales, influenciadas por los disturbios políticos, los desastres naturales y las fluctuaciones de la moneda, tuvieron un gran impacto. Las protestas en la primavera árabe y la guerra de Libia golpearon los precios a través del Medio Oriente y África del Norte y las tarifas cayeron en Egipto, Túnez y Catar.

Asia fue la única región en experimentar una caída de precio en las tarifas promedio, una disminución de 2% en promedio, en parte debido a las devastadoras catástrofes naturales en dos mercados de destino populares. El terremoto en Japón en marzo de 2011 condujo a la baja en la demanda y las tarifas de las habitaciones mientras que las peores inundaciones de Tailandia en casi 60 años también provocaron un recorte en las cifras de viajeros desde julio en adelante y descuentos por los hoteleros.

En Europa, la crisis actual de la deuda soberana en la zona del euro y la caída en el valor del euro observaron caídas drásticas en algunos países en dificultades tales como Grecia ya que los hoteleros ajustaron sus tarifas para atraer la demanda en un mercado en depresión.

Como reflejo de la necesidad de reducir costos, los precios promedio han disminuido en los establecimientos de tres y cuatro estrellas debido a que los suministradores intentan mantener su cuota del mercado corporativo y los clientes han descendido en la categoría de los hoteles donde pernoctan, estos hoteles han demostrado su facilidad de adaptación mediante la flexibilidad de sus precios mientras que los hoteles cinco estrellas alcanzaron un incremento de apenas 1% en sus precios a nivel global.

Ante la innegable tendencia de los clientes corporativos a bajar la categoría de los establecimientos en que se alojan y moverse hacia los de tres y cuatro estrellas, los operadores del sector han optado por mantener sus tarifas a riesgo de tener menor ocupación. Y es que son conscientes de que cualquier rebaja significativa en los precios tiene un efecto adverso en los

niveles de servicio en tanto los costos continúan en cifras similares, lo que deriva en un daño a la reputación del hotel en cuanto a calidad y estándares.

Por otro lado, el tema de la sostenibilidad dentro de la hotelería ya no es visto solamente como un tema principalmente de mercadeo sino como un factor determinante en la toma de decisiones. Uno de los proyectos más interesantes a nivel internacional es el desarrollado por la organización **“International Hotels Environment Initiatives” (IHEI)**, creada en 1992 por 11 de las cadenas hoteleras más importantes con el objetivo de promover una conciencia ambiental en el sector hotelero y al mismo tiempo promoverlo como líder de desarrollo sostenible en la industria del turismo.

Los primeros que han apostado por este tipo de medidas han sido sin duda las grandes cadenas hoteleras, en parte porque las nuevas ideas se aprueban en un establecimiento y, si funcionan bien, se transmiten a todos los demás; además porque pueden permitirse realizar cambios tecnológicos con más facilidad pero también comienzan a contemplar al turismo

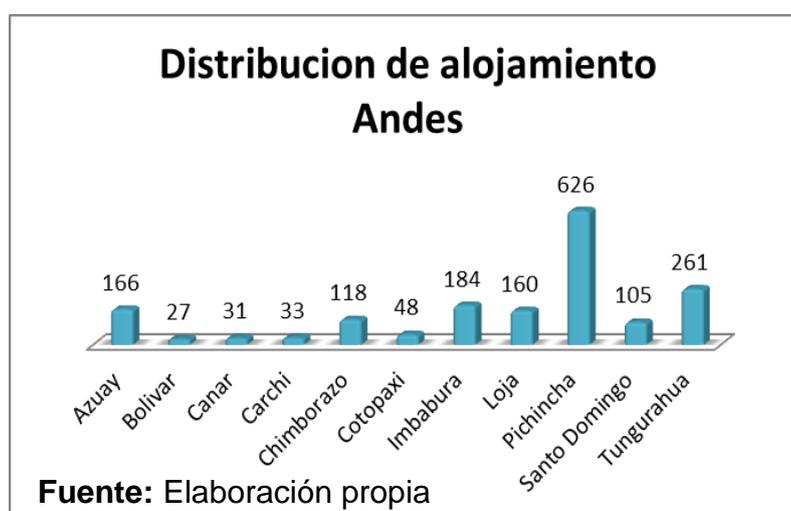
sostenible como una buena estrategia de marketing que no quieren desaprovechar.

### 1.1.3. Desarrollo hotelero en Ecuador

De acuerdo al catastro de establecimientos turísticos del Ecuador realizado en el año 2011, de los 3609 establecimientos hoteleros registrados se obtuvo el siguiente resultado por cada región.

**GRÁFICO 2**

#### **DISTRIBUCIÓN DE ALOJAMIENTO - REGIÓN ANDES**



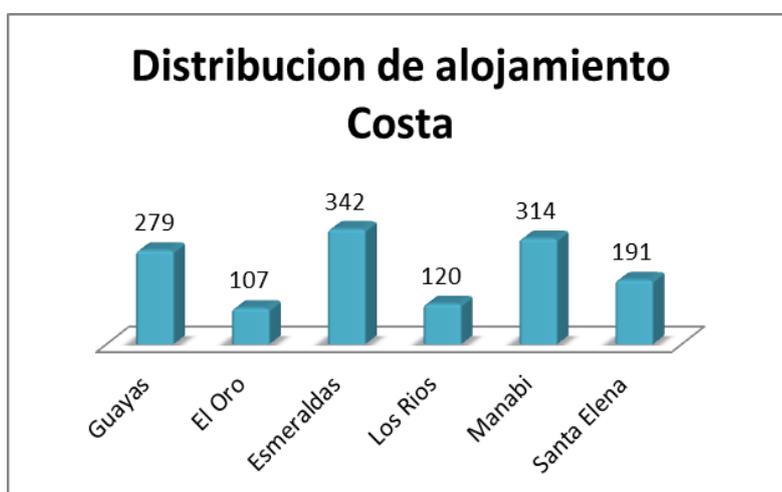
**Fuente:** Elaboración propia

Dentro de la región Andina la provincia que capta mayor número de establecimientos hoteleros es Pichincha con 626, seguido por Tungurahua con 261, Imbabura con 184 y con

similar numero Azuay y la provincia de Loja, las provincias que cuentan con un numero reducido de establecimientos son Bolívar, Cañar, Carchi y Cotopaxi.

### GRÁFICO 3

#### DISTRIBUCIÓN DE ALOJAMIENTO – REGIÓN COSTA

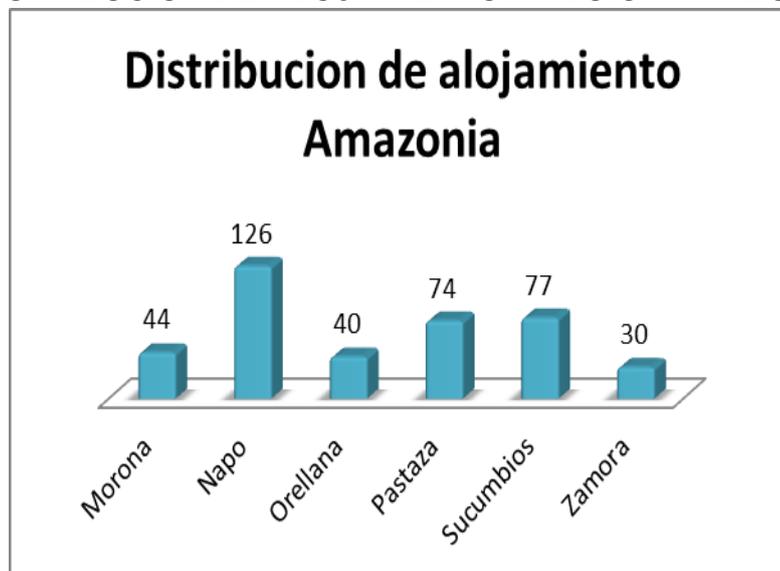


Fuente: Elaboración propia

La provincia que tiene un mayor número de alojamientos corresponde a Esmeraldas con 342 establecimientos, seguido por la provincia de Manabí con 314. La provincia de Guayas ocupa el tercer lugar con 279 hoteles y con un número menor se encuentra la provincia de Santa Elena con 191.

GRÁFICO 4

## DISTRIBUCIÓN DE ALOJAMIENTO – REGIÓN AMAZONIA



**Fuente:** Elaboración propia

De los 391 establecimientos hoteleros que se encuentran en la región amazónica, 126 se encuentran en la provincia de Napo, seguido por la provincia de Sucumbíos con 77 y Pastaza con 74 respectivamente. Morona Santiago ocupa el cuarto puesto con 44 establecimientos, Orellana en quinto lugar con 40 y finalmente Zamora Chinchipe con 30.

#### 1.1.4. Desarrollo hotelero en la ciudad de Guayaquil

La ciudad de Guayaquil además de ser conocido como el centro de comercio del país, ha tenido un significativo desarrollo en el sector hotelero en los últimos años. A continuación se muestra

como se encuentra establecido el sector de alojamiento en la urbe porteña.

## GRÁFICO 5

### ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

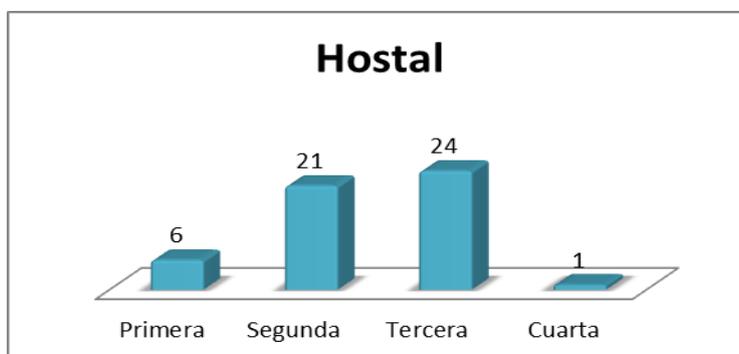


**Fuente:** Elaboración propia

De los 279 establecimientos de alojamiento que existen en la ciudad un porcentaje mayoritario de 30% pertenece a los hostales residencia con 84 establecimientos, con un porcentaje de 23% siguen los hoteles residencia con 64, con 2% menos que la anterior están los hoteles con 60 establecimientos que representan el 21%, luego están los hostales con un 19% y e menor proporción los moteles, hoteles apartamento y hostería respectivamente

GRÁFICO 6

## HOSTAL

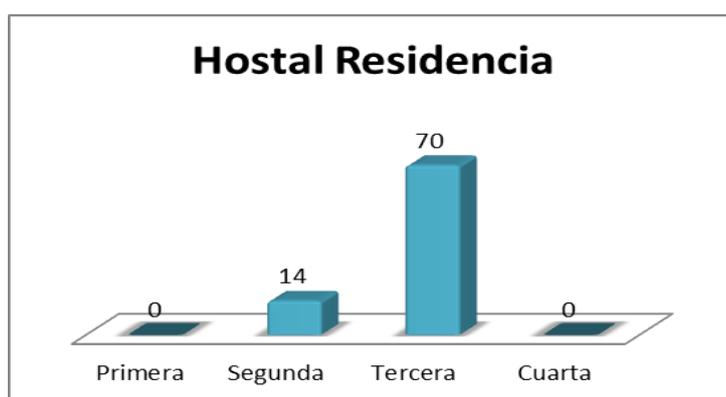


Fuente: Elaboración propia

De los 52 hostales existentes en la ciudad, la mayoría pertenece a la tercera categoría con 28 establecimientos, seguidos por aquellos de segunda categoría con 21 hostales, en menor cantidad están los de primera categoría con 6 y ocupando la menor cantidad están los de cuarta categoría con un hostel registrado.

GRÁFICO 7

## HOSTAL RESIDENCIA

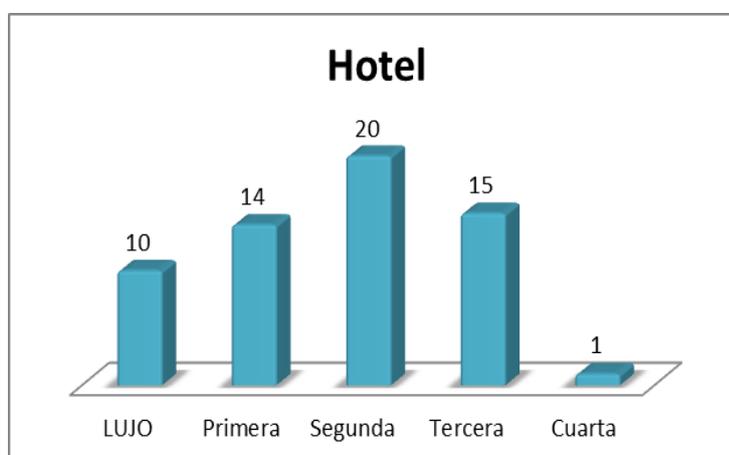


Fuente: Elaboración propia

Alrededor del 83% del total de hostales residencia están ubicados en la tercera categoría con 70 hostales y con menor representación con un 17% se encuentran aquellos de segunda categoría con aproximadamente 14 establecimientos.

### GRÁFICO 8

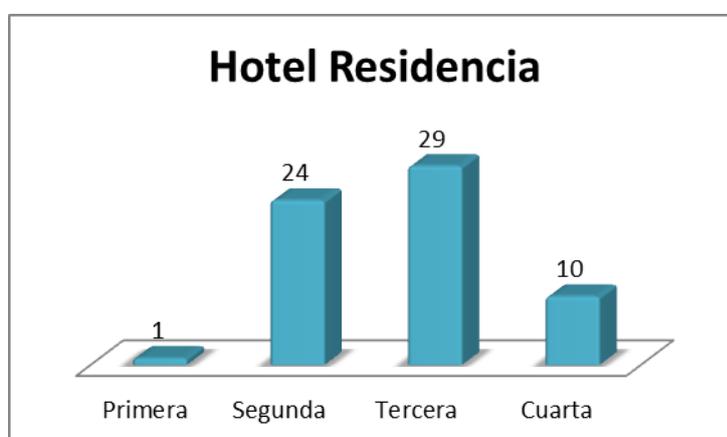
#### HOTEL



Fuente: Elaboración propia

De los 60 hoteles ubicados en Guayaquil, los de segunda categoría ocupan la mayor participación con 20 hoteles, los hoteles de tercera categoría ocupan el segundo lugar con 15 propiedades, a estos les siguen los hoteles de primera categoría con 14 hoteles, los de lujo con 10 y los de cuarta con uno.

**GRÁFICO 9**  
**HOTEL RESIDENCIA**



**Fuente:** Elaboración propia

Los hoteles residencia con 64 establecimientos, se encuentran divididos aproximadamente con 45% para los de tercera categoría con 29 hoteles, seguidos del 37% de los de segunda categoría con 24 establecimientos y finalmente con menor porcentaje los de cuarta y primera categoría con 10 y 1 número de alojamientos.

#### **1.1.5. Impactos ambientales del sector hotelero**

La industria hotelera en su conjunto es un gran generador de residuos sólidos, un consumidor ineficiente de agua y combustibles fósiles, utiliza grandes cantidades de papel, así como emplea gran cantidad de productos poco respetuosos con el medio ambiente como plásticos desechables, envases y

contenedores no reciclables así como productos de limpieza, generando alrededor de un 21% de emisiones de CO2 del total de este sector.[2]

En la siguiente figura se presenta la interacción que existe entre la actividad hotelera tradicional y el ambiente a través de una matriz de Leopold.

| <b>TABLA I MATRIZ DE LEOPOLD</b>                                |   |                             |  |                                  |                                     |                              |                               |   |  |                         |                             |                              |                                   |                                   |      |
|---|---|-----------------------------|--|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---|--|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------|
| <b>ACCIONES PROPUESTAS QUE PODRÍAN CAUSAR IMPACTO AMBIENTAL</b> |   |                             |  |                                  |                                     |                              |                               |   |  |                         |                             |                              |                                   |                                   |      |
| <b>CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES<br/>AMBIENTALES EXISTENTES</b> |   | <b>Ruidos y vibraciones</b> | <b>Urbanización<br/>Excavaciones y<br/>perforaciones</b> | <b>Generación de<br/>energía</b> | <b>Modificación del<br/>paisaje</b> | <b>Reciclaje de desechos</b> | <b>Disposición de aceites</b> | <b>Descarga de afluentes<br/>líquidos</b> | <b>Residuos de envase y<br/>embalaje</b> | <b>Aguas residuales</b> | <b>Combustibles fósiles</b> | <b>Afectaciones positiva</b> | <b>Afectaciones<br/>negativas</b> | <b>Agregación de<br/>impactos</b> |      |
|   | <b>Materiales de construcción</b>               |                             |  |                                  |                                     | -5/2                         |                               |   |  |                         | -6/2                        | 0                            | 2                                 | -22                               |      |
|   | <b>Agua (calidad)</b>                           |                             |  | -6/6                             |                                     |                              | -5/3                          | -6/3                                      |  | -5/2                    |                             | 0                            | 4                                 | -79                               |      |
|   | <b>Clima (micro y macro)</b>                    |                             |  |                                  |                                     | 4/6                          |                               |   |  |                         | -5/9                        | 1                            | 1                                 | -21                               |      |
|   | <b>Erosión</b>                                  |                             | -5/2   | -4/3                             |                                     | -5/3                         |                               |   |  |                         |                             | 0                            | 3                                 | -37                               |      |
|   | <b>Lugares de temporada</b>                     | -6/1                        |  |                                  |                                     |                              | -8/6                          |   | -8/5                                     |                         | -9/6                        | -8/5                         | 0                                 | 5                                 | -188 |
|   | <b>Patrones culturales<br/>(estilo de vida)</b> |                             |  |                                  | -5/6                                |                              | 9/6                           |   |  |                         |                             |                              | 1                                 | 1                                 | 24   |
|   | <b>Salud y seguridad</b>                        |                             |  |                                  |                                     |                              | 6/6                           |   |  |                         | -6/5                        | -5/6                         | 1                                 | 2                                 | -24  |
|   | <b>Disposición de residuos</b>                  |                             |  |                                  |                                     | -6/3                         | 6/6                           |   | -6/6                                     | -5/5                    | -5/5                        | -5/5                         | 1                                 | 5                                 | -93  |
|   | <b>Afectaciones positivas</b>                   | 0                           | 0  | 0                                | 0                                   | 0                            | 5                             | 0   | 0  | 0                       | 0                           | 0                            |                                   |                                   |      |
|   | <b>Afectaciones negativas</b>                   | 1                           | 1  | 1                                | 2                                   | 2                            | 2                             | 1   | 3  | 1                       | 4                           | 5                            |                                   |                                   |      |
| <b>Agregación de impactos</b>                                   | -6  | -10                         | -12  | -66                              | -33                                 | 92                           | -15                           | -94                                       | -25                                      | 119                     | 152                         |                              |                                   | <b>-440</b>                       |      |

Elaborado por: Tesista

La actividad genera consecuencias como modificación de paisaje durante la fase de construcción además de ruidos vibraciones, mientras que durante su etapa de funcionamiento en la que esta presta un conjunto de servicios diversos divididos en cinco tipos (descanso, aseo, restauración, climatización y recreación) generan descarga de afluentes líquidos, combustibles fósiles y energía que en su conjunto contribuyen al desarrollo de distintos problemas ambientales como el clima, calidad del agua, erosión durante la etapa de construcción si no se realizan los adecuados estudios, pero que además intervienen en el estilo de vida, la salud y seguridad respectivamente.

En el siguiente cuadro se exponen las fuentes comunes en el consumo de recursos como el agua y energía, además en la generación de aguas residuales no tratadas, residuos sólidos y emisiones al aire.

**TABLA II**  
**FUENTES COMUNES EN EL CONSUMO DE AGUA, ENERGÍA Y RESIDUOS**

| FUENTES DE CONSUMO  | IMPACTO AMBIENTAL DE LAS ACTIVIDADES Y OPERACIONES   |
|---|--|
| <b>AGUA</b>   |  |
| Uso de agua por parte de los huéspedes para baño y aseo personal/ Baños públicos  | El agua es un recurso escaso en muchas partes del mundo y su utilización irracional en la actividad turística puede afectar críticamente para el suministro de otras necesidades locales tales como la agricultura.  |
| Aseo y mantenimiento  |  |
| Cocina  |  |
| Lavandería  |  |
| Riego de jardines y plantas   |  |
| Piscinas  |  |
| Cuartos   |  |
| <b>ENERGÍA</b>  |  |
| Aire acondicionado, ventilación y calefacción   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso ineficiente de recursos no renovables.</li> <li>• Generación de contaminación atmosférica</li> </ul>  |
| Lavandería y lavado en seco   |  |
| Iluminación   |  |
| Instalaciones como piscinas   |  |
| <b>GENERACIÓN DE AGUAS RESIDUALES NO TRATADAS</b>   |  |
| Baños   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de carga de contaminantes vertida a aguas superficiales y subterráneas.</li> <li>• Reducción de la efectividad de los sistemas de disposición de aguas residuales.</li> <li>• Daños a ecosistemas acuáticos</li> </ul> |
| Aseo y mantenimiento (excesivo uso de productos de limpieza y desinfección)   |  |
| Lavandería (uso de detergentes fosfatados)  |  |
| Riego de jardines y plantas   |  |
| Piscinas  |  |
| Cuartos   |  |
| <b>GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>   |  |
| Periódicos y revistas viejas, recipientes de agentes limpiadores empleados para el aseo y servicios de lavandería, flores en los cuartos de los huéspedes y áreas públicas, trapos sucios, toallas viejas, restos de pintura, actividades de plomería y reparación de refrigeradores. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de los rellenos sanitarios</li> <li>• Contaminación de aguas superficiales y subterráneas</li> <li>• Pérdida de materias primas</li> </ul>  |
| Latas desocupadas de bebidas, botellas y frascos, residuos de cocina y jardín, muebles y equipos viejos, bolsas plásticas, servilletas usadas, palillos usados  |  |
| Residuos vegetales de jardinería, recipientes y bolsas vacías de pesticidas, insecticidas y productos fertilizantes.  |  |

| <b>GENERACIÓN DE EMISIONES AL AIRE</b>   |  |
|--|--|
| Freón de los sistema de refrigeración y aire acondicionado, recipientes de aerosoles, extinguidores de incendios, espumas aislantes, empaques. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de la calidad del aire y daño a la capa de ozono</li> <li>• Los huéspedes, clientes y fuerza laboral expuestos a contaminantes del aire peligrosos</li> </ul> |
| Emanaciones provenientes de la cocina y lavandería   |  |
| Uso de solventes y pinturas; operaciones de la cocina, lavandería y piscinas   |  |

**Fuente:** Centro Nacional de Producción más Limpia y Tecnologías Ambientales

Sin embargo, si se tiene en cuenta factores como el reciclaje de desechos y la disposición de mucho de los residuos que se generan durante los distintos procesos de esta actividad se tendría como resultados hoteles con mayor eficiencia ambiental y la disminución de los impactos que causan el desarrollo de esta actividad.

Las actividades que realizan los establecimientos hoteleros para reducir su impacto sobre el ambiente reciben muchas denominaciones: Natour (1991) [3] lo denomina iniciativas de mejora ambiental. Schneider –Wexler (1991) [4], opta por la denominación de conservación (conservation) o actividades de conservación, para recoger el conjunto de acciones que los hoteles realizan para minimizar su impacto sobre el entorno natural, del mismo modo también es frecuente referirse a esta actividades de

minimización del impacto ambiental, en muchos casos de manera informal, como la política de las tres Rs (Hart 1993 [5] y Schneider-Wexler, 1991 [4]). Estas 3 Rs de acuerdo son su uso más generalizado, suelen corresponder a las iniciales de Reciclar, Reducir y Reusar (Hart, 1993). [5]

Iwanowski y Rushmore (1994) [6] lo denominan volverse un hotel “ambientalmente amigable” (eco-friendly hotel o environmentally friendly hotel), mientras que IHEI (1993) [7], y Kirk (1995) [8] utilizan el término gestión ambiental (environmental management) para referirse a estas actividades.

## **1.2. Categorización de hoteles en el Ecuador**

Según el Art. 1 del Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador se considera a los alojamientos como “establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.” [9]

De acuerdo a este mismo reglamento, la categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por

medio del distintivo de la estrella, de una a cinco estrellas correspondiente a hoteles de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría respectivamente, tomando en cuenta la calidad de las instalaciones además del servicio que estos ofrezcan.

De acuerdo al reglamento para ser considerado como un hotel el establecimiento debe tener determinadas características como: [9]

1. Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo
2. Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas y
3. Disponer de un mínimo de treinta habitaciones

Además de las tres características anteriores los servicios de recepción y conserjería, de pisos, habitaciones, comedor, telefónico, lavandería y médico estarán desarrollados de acuerdo a la categorización del hotel.

### **1.2.1. Hoteles de Lujo**

- **Recepción y conserjería:** área atendida por personal experto y distinto para cada servicio con conocimiento de dos idiomas además del español. El portero del exterior, ascensoristas,

mozos de equipaje, botones y mensajeros dependerán de la conserjería.

- **Pisos:** área a cargo de Ama de Llaves, auxiliada por camarera de pisos cuya cantidad será como mínimo de una camarera por doce habitaciones.
- **Habitaciones:** personal encargado de atender pedidos de comida o bebidas por medio de un mayordomo que será auxiliado por camareros y ayudantes con conocimientos de inglés además del español.
- **Comedor:** atendido por el “Maitre” o jefe de comedor que tengan conocimiento del idioma inglés y español.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana, cuyo menú permitirá al cliente la posibilidad de elegir entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

- **Telefónico:** central de diez líneas atendidas por personal con conocimiento de inglés además del español.
- **Lavandería y planchado:** deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación.

- **Médico:** área atendida por un médico, además de un enfermero con atención permanente en caso de que el huésped así lo solicite.

### 1.2.2. Hoteles de Primera Categoría

- **Recepción y conserjería:** área atendida por personal experto y distinto para cada servicio con conocimiento de otro idioma además del español. El capitán de botones, ascensoristas, mozos de equipaje, botones y mensajeros dependerán de la recepción.
- **Pisos:** mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones atendido por el Ama de Llaves y asistida por camareras de pisos, que serán como mínimo de una camarera por cada catorce habitaciones.
- **Habitaciones:** dependencia atendida por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe de Servicio de Habitaciones con conocimiento en inglés además del español.

- **Comedor:** atendido por el Maitre o Jefe de Comedor con conocimientos básicos de inglés y la asistencia de personal necesario.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana, cuyo menú permitirá al cliente la posibilidad de elegir entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

- **Telefónico:** central de cinco líneas atendidas por personal con conocimiento de inglés además del español.
- **Lavandería y planchado:** deberá contar con batería de lavado con capacidad mínima de una libra por habitación.
- **Médico:** área atendida por un médico, además de un enfermero con atención permanente en caso de que el huésped así lo solicite.

### 1.2.3. Hoteles de Segunda Categoría

- **Recepción y conserjería:** área asistida por el jefe de recepción que tenga conocimientos de inglés y español. Los

repcionistas y capitán de botones deberán tener conocimientos básicos de un idioma extranjero.

El capitán de botones, ascensoristas, mozos de equipaje, botones y mensajeros dependerán de la recepción.

- **Pisos:** mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones atendido por el Ama de Llaves y asistida por camareras de pisos, que serán como mínimo de una camarera por cada dieciséis habitaciones.
- **Comedor:** atendido por el Maitre o Jefe de Comedor con conocimientos básicos de inglés y la asistencia de personal necesario.  
  
El menú permitirá al cliente la posibilidad de elegir entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.
- **Telefónico:** central de dos líneas atendidas por personal con conocimiento de inglés además del español.
- **Lavandería y planchado:** el servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado.
- **Médico:** deberá existir un botiquín de primeros auxilios.

#### 1.2.4. Hoteles de Tercera Categoría

- **Recepción:** atención permanente por personal capacitado. Los botones y mensajeros dependerán de recepción.
- **Pisos:** mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones atendido por camareras de pisos, que serán al menos por una camarera por cada dieciocho habitaciones.
- **Comedor:** atendido por personal necesario y cuyo menú permitirá al cliente la posibilidad de elegir entre dos especialidades dentro de cada grupo de platos.
- **Telefónico:** central de dos líneas atendidas por personal con conocimiento de inglés además del español.
- **Lavandería y planchado:** el servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado.
- **Médico:** deberá existir un botiquín de primeros auxilios.

#### 1.2.5. Hoteles de Cuarta Categoría

- **Recepción:** atención permanente por personal capacitado. Los botones y mensajeros dependerán de recepción.

- **Pisos:** mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones atendido por camareras de pisos, que serán al menos por una camarera por cada dieciocho habitaciones.
- **Comedor:** atendido por personal necesario y cuyo menú permitirá al cliente la posibilidad de elegir entre una especialidad dentro de cada grupo de platos.
- **Telefónico:** contará con servicio telefónico público

El campo de la hotelería ha sido objeto de regulación desde distintos ámbitos, ya que los primeros textos alternativos que regulan la materia medioambiental surgieron en los años 60 y 70.

Por ello, el derecho medioambiental dentro del sector hotelero presenta una serie de características que lo diferencian del resto de ramas. Una de ellas es que se trata de una materia de carácter transversal, es decir que entra en el ámbito de otras materias. Existen referencias al medio ambiente en leyes como la Ley de Industria o la Ley de Aguas, sin ser ninguna de estas dos específicamente medioambientales pero que en su conjunto forman parte de un establecimiento hotelero, además de otros

factores como el aire y la energía. Es por esto que muchos hoteles realizan un conjunto de acciones para intentar reducir el impacto que provoca esta actividad a través de la inclusión de sistemas de gestión ambiental, certificaciones o prácticas ambientales.

### **1.3. Generalidades de las Normas Ambientales**

#### **1.3.1. Definición de Normas Ambientales**

La norma es una “especificación técnica de vigilancia o control; está basada en los conocimientos científicos y tecnológicos vigentes y su objetivo es la promoción de beneficios para la sociedad en general. Se deben elaborar por consenso entre las partes afectadas y las autoridades”.

Tomando como referencia el concepto anterior la norma ambiental es una disposición de la entidad competente, relacionada con elementos o condiciones del medio ambiente.

La incorporación de requisitos ambientales en las normas obedece a las necesidades de los consumidores preocupados por el

ambiente y a la administración pública por los elevados niveles de contaminación de las aguas, atmósfera y suelos.

### **1.3.2. Sistemas de Gestión Ambiental**

Según la definición de la Cámara de Comercio Internacional, un Sistema de Gestión Ambiental es el marco que sigue una organización: para alcanzar y mantener un determinado comportamiento medioambiental acorde con las metas que se hubiera fijado como respuesta a las normas, riesgos ambientales y presiones sociales, financieras, económicas y competitivas, en cambio permanente, a las que tiene que enfrentarse.

Surgieron en la década de los noventa como consecuencia del éxito de la serie de normas ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad. Actualmente existen dos normas de carácter voluntario para diseñar e implantar un SGMA: la norma de ámbito internacional ISO 14001 que entró a ser operativa en 1996 y el Reglamento Europeo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

Los SGMA se basan parcialmente en auditorias ambientales que sirven para evaluar el impacto ambiental causado por la empresa e identificar los ámbito de actuación para reducirlos.

Los principales factores de éxito o fracaso en la implantación de un sistema de gestión ambiental son:[10]

- Implicación de directivos y empleados

Gran parte del éxito o fracaso de un SGMA depende de la implicación del personal de la empresa en conjunto con parte de la dirección o gerencia para facilitar la infraestructura, recursos humanos y económicos que hagan falta para mantener vigente el compromiso.

- Know-how sobre estructura organizativa del SGMA

Generalmente, las empresas del sector hotelero no disponen de los recursos humanos suficientes para nombrar a una persona como Responsable de Medio Ambiente a tiempo completo.

- Know-how sobre estructura formal del SGMA

Aunque la función de un SGMA es ofrecer un mecanismo para estructurar los complejos temas ambientales dentro de la gestión empresarial, a menudo se percibe como algo que añade complejidad a las pautas internas de gestión.

- Colaboración de administración, proveedores y subcontratistas  
Muchos problemas ambientales que surgen en la implantación de un SGMA no pueden ser solucionados por una empresa individual sino que necesitan la colaboración con otros agentes, por ejemplo la gestión de residuos o la compra verde.
- Cambio de la gestión presidencial  
La nueva cultura ambiental puede representar un “choque” con la cultura de calidad existente.

### **1.3.3. Etiquetas ecológicas**

Los sistemas de ecoetiquetado persiguen la finalidad de otorgar un distintivo a los productos o servicios que, en comparación con otros

productos o servicios que cumplen la misma función, son menos perjudiciales para el medio ambiente (Ayuso, 2003). [10]

Según el PNUM (Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente) o UNEP por sus siglas en inglés, los principales objetivos de las ecoetiquetas en el sector turístico se resume en los siguientes cuatro puntos:

1. Aumentan la conciencia ambiental de las partes interesadas en el turismo.
2. Pueden servir para implicar a las numerosas PYMES del sector en actividades ambientales.
3. Pueden mejorar el comportamiento ambiental del sector turístico respecto a objetivos determinados.
4. Suministran información ambiental para consumidores para tomar una decisión en base a esta información.

Entre las certificaciones internacionales de este tipo con más prestigio están los distintivos ***Biosphere Hotels*** del ITR (Instituto de Turismo Responsable) para hoteles que persigan una política

de turismo responsable de acuerdo con la Carta Mundial del Turismo Sostenible; **Quality for Life** para hoteles situados en Reservas de la Biosfera, en su área de influencia o en sitios naturales declarados Patrimonio de la Humanidad; **Heritage for Life** para hoteles instalados en edificios que son patrimonio histórico o cultural; y **Animal Embassy**, para alojamientos situados en parques temáticos de exposición de animales.

Los factores más relevantes para la aplicación práctica de las ecoetiquetas y premios ambientales en los hoteles son los siguientes (Ayuso, 2003). [10]

- Suministro de información precisa

Un factor de éxito de la ecoetiqueta es la información concreta que ofrecen sobre las actuaciones requeridas para mejorar el comportamiento ambiental en los hoteles.

- Conocimiento por parte de los clientes

Las ecoetiquetas son muy poco conocidas por parte del consumidor, además, aunque el consumidor identifique la ecoetiqueta no quiere decir que conozcan su significado.

- Know-how sobre comunicación de las ecoetiquetas

Es difícil comunicar las ecoetiquetas u otras acreditaciones oficiales al cliente. Los mecanismos empleados habitualmente como folletos no tienen mucho éxito.

- Interés por parte de los clientes

Un posible factor de fracaso de las ecoetiquetas está ligado a la percepción del cliente; para él, el servicio del hotel forma parte de una experiencia más completa que dura desde el momento que deja su hogar hasta que vuelve a él.

Ligado con lo anterior, señalar que las preocupaciones ambientales de los consumidores se centran más en los aspectos visibles o “verdes” (como la integración del establecimiento turístico en el paisaje) que en los aspectos ambientales no tan visibles o “grises” de los alojamientos como el consumo de agua y energía, la generación de basura

#### **1.3.4. Rain Forest Alliance**

Esta organización no gubernamental con sede en Nueva York y oficinas en todo el mundo tiene como objetivo principal conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenible transformando las practicas de uso de suelo, practicas empresariales y el comportamiento de los consumidores a través de certificaciones, verificaciones y validaciones en diferentes áreas.

Dentro de las áreas que esta organización ofrece certificación, verificación y validación están la agricultura, silvicultura, carbono forestal y turismo.

En el área de turismo trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas en la mejora de prácticas ambientales, sociales y económicas respectivamente.

Los servicios que ofrecen para la verificación del establecimiento son: [11]

**Módulos de capacitación:** se realizan seminarios y talleres enfocados a proporcionar información sobre la administración de empresas de forma sostenible.

**Asistencia técnica:** desarrollo de un plan de manejo sostenible con el soporte de asesores calificados.

**Visitas de verificación:** evaluación por parte de un asesor de las prácticas de sostenibilidad que utiliza la empresa, además de indicar cuales son las mejoras que debe realizar el establecimiento.

**Beneficios de mercado:** aquellas empresas que cumplen con los requisitos establecidos pueden recibir beneficios como uso de la marca Rainforest Alliance Verified, representación en ferias comerciales locales e internacionales, inclusión en sitios webs y material promocional impreso.

En Ecuador existen aproximadamente 24 establecimientos hoteleros verificados por esta organización no gubernamental y se encuentran ubicados principalmente en las regiones de los Andes y Amazonia.

# **CAPÍTULO 2**

## **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se tomó en cuenta para el desarrollo del presente capítulo así como referencia para los siguientes es aquella clasificada como investigación aplicada ya que está dirigida hacia la solución de problemas prácticos y específicos en áreas delimitadas, en este caso el problema práctico sería el desarrollo de la guía ambiental y el área delimitada sería la hotelera.

## **2.1. Método de Pensar**

### **2.1.1. Hipotético – deductivo**

El método hipotético-deductivo, es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos, este consiste en emitir una hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas.

Para el desarrollo de la investigación este tipo de método va a permitir comprobar la hipótesis que se ha planteado.

## **2.2. Método de Trabajo**

Dentro de este método las fuentes que se utilizaron en la investigación fueron: investigación documental y de campo respectivamente.

### **2.2.1. Investigación documental**

Para la investigación documental se utilizaron los siguientes subtipos con el fin de ampliar y profundizar en determinados conceptos claves para el desarrollo del tema.

**a. Bibliográfica**

La documentación que se obtuvo de las fuentes bibliográficas pertenece a conceptos ambientales y normativas, como sistemas de gestión ambiental, eco etiquetas además de la legislación en el sector hotelero ecuatoriano a través de la categorización de hoteles.

Estas fuentes de información fueron conseguidas por medio de la Biblioteca de la Licenciatura en Turismo de la ESPOL, Biblioteca del Museo Antropológico y de Arte Contemporáneo.

**b. Multimedia**

Se recurrió a ciertos documentos electrónicos especializados para buscar información sobre casos y temas actuales concernientes a la investigación, las mismas que fueron de soporte también para la definición de ciertos conceptos.

## **2.2.2. Investigación de campo**

### **a. Entrevista**

De acuerdo con el método y tipo de investigación para el desarrollo del tema, se ha tomado en consideración como técnica de recolección de datos a la entrevista como fuente directa de información a personal involucrado en el sector de alojamiento con el fin de obtener opiniones y puntos de vista con respecto al tema planteado en la investigación.

# **CAPÍTULO 3**

## **TENDENCIAS ACTUALES DE PRÁCTICAS AMBIENTALES (CASO ESPAÑA)**

Las políticas medioambientales han evolucionado de forma muy rápida, tanto en España como en Europa, se ha venido desarrollando políticas y programas para la protección del medio ambiente considerándolo como uno de los ejes principales de la política europea con cuatro ámbitos de acción prioritaria como el cambio climático, naturaleza y biodiversidad, gestión de los recursos y medio ambiente y salud.

España ha experimentado una evolución paralela a la evolución experimentada por la política aplicada en Europa. El origen de las directrices para la elaboración y el diseño de las políticas de medio ambiente en este país derivan de la esfera internacional y de las pautas marcadas por Europa. Por otra parte, el reparto de competencias entre diferentes comunidades autónomas ha provocado la aparición de un gran volumen de normas y legislación orientada a la protección ambiental.

El desarrollo de la política medioambiental en España comenzó a despertar como consecuencia del desarrollo creciente de actividades que ejercían un deterioro en el medio y una reducción del nivel y calidad de vida en la población. La etapa de la creciente industrialización de la economía española y el boom turístico de los años 60, así como el resurgimiento de esta actividad en la década de los 80 fueron momentos de impulso hacia una mayor preocupación por los niveles de degradación ambiental que se estaba alcanzando en las diferentes regiones y ciudades.[12]

### **3.1. Estándares Medioambientales utilizados en establecimientos hoteleros**

Por diversos motivos, el interés por certificar cualquier aspecto relacionado con el comportamiento medioambiental de los establecimientos hoteleros ha ido aumentando en los últimos años, de ahí que cada vez más hoteles lucen un sello distintivo de calidad y gestión medioambiental que avalen una gestión empresarial sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

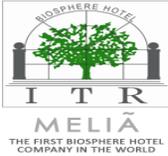
En este contexto se pueden clasificar en dos grupos los diferentes estándares de calidad medioambiental: están aquellos que certifican la implantación de un sistema de gestión medioambiental (la Norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS) y los que, de alguna manera, garantizan un comportamiento respetuoso con el entorno natural (en este último se incluyen los demás distintivos ecológicos turísticos, denominados ecoetiquetas, sellos o marcas).

En cualquier caso, el fin es el reconocimiento del esfuerzo realizado por este tipo de empresas en reducir el impacto medioambiental que genera su actividad, contribuyendo a la consecución del desarrollo sostenible y

diferenciándose de sus competidores. Ambos grupos son perfectamente compatibles, de hecho para algunos de los incluidos en el segundo grupo, la implantación de un sistema de gestión medioambiental es un requisito imprescindible para solicitarlo.

A continuación se detallan las diferentes características de los estándares medioambientales que son aplicados en establecimientos hoteleros.

| <b>TABLA III Caracterización de los estándares medioambientales de los establecimientos hoteleros en España</b>              |   |  |                              |                             |
|--|---|--|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Estándar de la Calidad Medioambiental</b>   | <b>Criterios</b>  | <b>Entidad Certificadora</b>   | <b>Período de renovación</b> | <b>Ámbito de aplicación</b> |
| <b>SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>   |   |  |                              |                             |
| <b>Norma ISO 14001</b><br>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Medioambiental</li> <li>• Planificación (aspectos medioambientales y legales, objetivos, metas y programas)</li> <li>• Implantación y funcionamiento</li> <li>• Comprobación y acción correctora</li> </ul>   | Entidades Acreditadas por Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)                        | 3 años                       | Internacional               |
| <b>Reglamento EMAS</b><br>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Medioambiental de sus actividades</li> <li>• Sistema de Gestión Medioambiental</li> <li>• Auditorías Medioambientales</li> <li>• Declaración Medioambiental</li> </ul>  | Entidades acreditadas por ENAC o designadas por los Estados Miembros de la Unión Europea | 3 años                       | Unión Europea               |
| <b>OTROS ASPECTOS DEL COMPORTAMIENTO AMBIENTAL</b>   |   |  |                              |                             |
| <b>Establecimiento Eco-comprobado</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Organización Medioambiental</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Gestión de los recursos energéticos e hidráulicos</li> <li>• Gestión de los residuos</li> <li>• Comunicación externa</li> <li>• Gestión clientes-proveedores</li> <li>• Transportes</li> <li>• Formación y motivacional del personal</li> <li>• Instalaciones y exteriores e integración en el Entorno</li> </ul> | TÜV Rheinland Ibérica S.A.   | 2 años                       | Internacional               |

|   |   |  |        |               |
|---|---|--|--------|---------------|
| <p><b>Green Globe 21</b></p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación atmosférica y acústica</li> <li>• Consumo energético y de agua</li> <li>• Conservación del ecosistema</li> <li>• Aspecto sociales y culturales</li> <li>• Gestión de residuos</li> </ul>   | Operador Green Key Nacional            | 1 año  | Internacional |
| <p><b>Green Key</b></p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización medioambiental</li> <li>• Información y educación ambiental a los empleados y clientes</li> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Energía y agua</li> <li>• Gestión de Departamentos Operacionales (cocina, limpieza, mantenimiento, etc)</li> <li>• Parques y parking</li> <li>• Actividades naturales</li> </ul> | Operador Green Key Nacional            | 1 año  | Internacional |
| <p><b>Etiqueta Ecológica de la Unión Europea</b></p>  | <p>A. Criterios Obligatorios</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Economía de energía</li> <li>3. Economía del agua</li> <li>4. Gestión</li> <li>5. Reducción de Residuos</li> <li>6. Información de los clientes</li> </ol> <p>B. Otros criterios opcionales</p>  | Administración Pública Autonómica      | 3 años | Unión Europea |
| <p><b>Biosphere Hotels</b></p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Turismo Responsable</li> <li>• Conservación y mejora</li> <li>• Patrimonio cultural, natural y paisajístico</li> <li>• Medioambiente</li> <li>• Desarrollo Económico y Social del Destino</li> <li>• Satisfacción del cliente e implicación del visitante en el STR</li> </ul>                                     | Instituto de Turismo Responsable (ITR) | 1 año  | Nacional      |

|  |   |   |               |                                   |
|--|---|---|---------------|-----------------------------------|
| <p><b>Doñana 21</b></p>   | <p>A. Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad inconforme a ISO 9001:2000 y un SGM conforme a la ISO 14001:2004</li> <li>• Características medioambientales de los productos y/o servicios</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Legislación (ambiental, sectorial, laboral, etc)</li> <li>• Elaboración y publicación de la Memoria de Sostenibilidad</li> </ul> <p>B. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de la Calidad Turística</li> <li>• Marca Parque Nacional de Andalucía</li> </ul> | <p>Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)</p>                                 | <p>3 años</p> | <p>Comarca Doñana (Andalucía)</p> |
| <p><b>Distintiu de Garantía de Qualitat Ambiental</b></p>  <p>Garantia de qualitat ambiental</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Ahorro de agua</li> <li>• Piscina</li> <li>• Eficiencia y ahorro energético</li> <li>• Compras</li> <li>• Integración paisajística</li> <li>• Ruido</li> </ul>  | <p>Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Catalunya (Consejo de Calidad Ambiental)</p> | <p>3 años</p> | <p>Cataluña</p>                   |

**Fuente:** Green Globe 21 (2007)<sup>2</sup>, Ayuntamiento de Alcudia (1998)<sup>3</sup>, Ayuso (2003)<sup>4</sup>

<sup>2</sup> [www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com), Standard criteria and indicators.

<sup>3</sup> Ayuntamiento de Alcudia. Reglamento para la obtención del “Distintivo Turístico” para establecimientos hoteleros, 1998.

<sup>4</sup> Ayuso, S. Gestión sostenible en la industria turística, 2003.

Con respecto al Reglamento EMAS, este limita su ámbito a las organizaciones de Europa, mientras que la norma ISO 14001 es una norma internacional con la que se puede certificar una empresa de cualquier parte del mundo. Entre estas dos normativas existen algunos criterios en común, el Reglamento EMAS es más exigente, convirtiendo criterios recomendables, y por tanto opcionales, de la norma ISO 14001, en requisitos obligatorios.[13]

Los distintivos o marcas turísticas medioambientales que constituyen el segundo grupo, a pesar de tener edades diferentes, son todos relativamente recientes, aparecen en la década de los 90 o posteriormente. Se caracterizan por ser de carácter voluntario su adhesión y ser un factor diferenciador del comportamiento medioambiental de los establecimientos que los poseen respecto a los de la competencia que no lo tienen. [13]

Un factor determinante en la selección de uno u otro estándar medioambiental es el coste que conlleva, no sólo los de la tramitación, certificación y mantenimiento, sino también los que se derivan de las actuaciones necesarias para cumplir los criterios fijados siendo las

ecoetiquetas las que representan un coste inferior en comparación a la certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Siguiendo la tendencia de las iniciativas de otros países europeos, en la mayoría de los estándares el proceso de su obtención se basa en un sistema de puntos, en función de unos criterios (unos de obligado cumplimiento y otros opcionales). La diferencia radica en el nivel de exigencia, tanto en lo que se refiere a la puntuación mínima requerida para conseguirlo, como por el grado de dificultad para cumplir dichos criterios.

Además de la aplicación de los diferentes estándares medioambientales mencionados anteriormente, la Cámara de Comercio de Madrid editó la “Guía Práctica para la Gestión Medioambiental en Hoteles”, en las que se analizan los principales impactos ambientales de la actividad hotelera (energía, residuos, agua, ruido, etc.). A través de una serie de fichas se explica el problema, se propone al lector un “test de comprobación” para que se autoevalúe sobre esa cuestión, se explica cómo puede realizar mejoras en dicho campo, indicándoles consejos y recomendaciones para

disminuirlos, así como aquellos lugares donde puede conseguir más información sobre el tema.

También el IDEA y la Secretaría General de Turismo publicaron en 2001 una publicación denominada: "Ahorro de Energía en el Sector Hotelero. Recomendaciones y soluciones bajo riesgo". En ella se realiza un análisis de los consumos de energía en el sector hotelero en España, se incluyen una serie de recomendaciones básicas, así como las soluciones tecnológicas que se pueden utilizar en la actualidad, y la situación por áreas geográficas en el territorio español, según en la estructura del sector hotelero, sus climatología, etc.

# **CAPÍTULO 4**

## **ANÁLISIS DEL MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL SECTOR HOTELERO DEL ECUADOR.**

Los problemas ambientales en el país son ampliamente conocidos. Una de las principales causas de este es la pobreza, además de los problemas de deforestación, erosión, pérdida de biodiversidad, desordenada e irracional explotación de los recursos naturales, la creciente contaminación del agua, del

suelo y del aire; el deficiente manejo de desechos, el deterioro de las condiciones ambientales urbanas, y el impacto de los riesgos y desastres naturales.

#### **4.1. Ley de Gestión Ambiental**

Con el fin de generar un desarrollo sustentable en el país la Ley de Gestión Ambiental se fundamenta en principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos por medio del uso de tecnologías que sean ambientalmente sustentables y respetuosas con las culturas y practicas tradicionales de cada comunidad para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales establecidas por medio de la Presidencia de la República con el Plan Ambiental Ecuatoriano.

Este plan constituido por estrategias, planes, programas y proyectos para la gestión ambiental nacional es realizado por el Ministerio del ramo y contara con la asesoría del Consejo Nacional de Desarrollo Sustentable que estará encargado por el Presidente de la Republica, Ministro del Ambiente, Ministro de Economía y Finanzas, Ministro de Estado, Director

General de la Oficina de Planificación de la Presidencia de la Republica, representantes de las Cámaras de Producción de la Sierra y Costa así como un representante de la sociedad civil.

Este órgano asesor tiene como objetivos principales los siguientes:

1. Presentar propuestas armónicas de políticas generales de desarrollo sustentable que abarquen la conservación del patrimonio natural y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.
2. Presentar al Ministerio del ramo estrategias, planes, programas y proyectos de acuerdo al Pan Ambiental Ecuatoriano.
3. Expedir el Estatuto Organico Funcional del Consejo Nacional de Desarrollo sustentable y sus reformas cuando fueren necesarias.
4. Brindar asesoramiento preventivo en materia ambiental

Para el control ambiental y evaluación de impacto se incluyen estudios de línea base, evaluación del impacto ambiental, evaluación de riesgos, sistemas de monitoreo, planes de contingencia y mitigación, auditorias ambientales y planes de abandono, que luego de realizado el estudio

correspondiente podrán ser otorgadas o negadas por el ministerio del ramo.

La evaluación del impacto ambiental comprende:

- a) Evaluación de los efectos causados a la población humana, biodiversidad, suelo, aire, agua, paisaje y estructura así como la función de los ecosistemas en el área previsiblemente afectadas.
- b) Condiciones de tranquilidad publicas como: ruido, vibraciones, olores, emisiones, luminosas, cambios térmicos.
- c) Incidencia en elementos que componen el patrimonio histórico, escénico y cultural.

De acuerdo al Artículo 33 se establece como instrumentos de aplicación de las normas ambientales a:

- Parámetros de calidad ambiental
- Normas de efluentes y emisiones
- Normas técnicas de calidad de productos
- Régimen de permisos y licencias administrativas
- Evaluaciones de impacto ambiental

- Listados de productos contaminantes y nocivos para la salud humana y el medio ambiente.
- Certificaciones de calidad ambiental de productos, servicios y otros que serán regulados en el respectivo reglamento.

Además de la ley de Gestión Ambiental, durante el período comprendido entre los años 1970 y 1992, se expidieron importantes leyes y regulaciones relacionadas con la gestión ambiental, aunque todas ellas de carácter sectorial, entre las principales están:[14]

1. Ley de Aguas
2. Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental y sus reglamentos.
3. Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y de Vida Silvestre
4. Ley de Hidrocarburos y su reglamento ambiental
5. Ley de Minería
6. Código de la Salud

#### **4.2. Normativa de Calidad Ambiental**

De acuerdo al Ministerio del Ambiente, la norma de calidad ambiental es aquel procedimiento jurídico vigente que rige actualmente en el país con el fin de proteger recursos naturales, como ecosistemas, así como

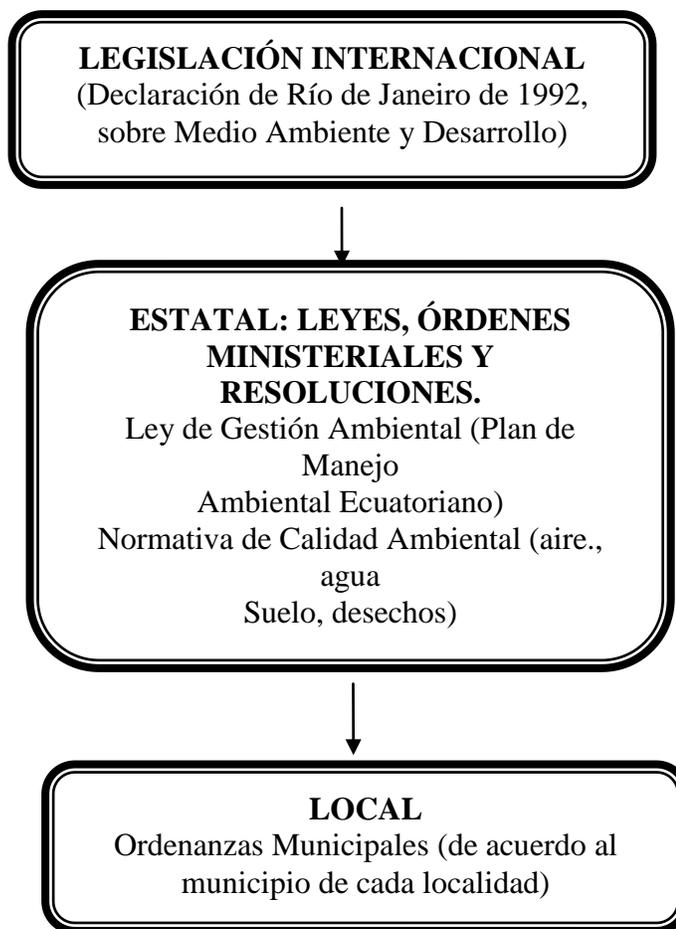
también el agua y suelo, lo cual permita garantizar el respeto de derecho colectivo de todos los habitantes en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación.

Entre las principales normas de calidad ambiental se encuentran las siguientes:

- a) Norma de calidad ambiental y de descarga de efluentes: recurso agua
- b) Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas de combustión
- c) Norma de calidad ambiental del recurso suelo y criterios de remediación para suelos contaminados
- d) Norma de calidad ambiental para el manejo y disposición final de desechos sólidos no peligrosos
- e) Límites permisibles de niveles de ruido, ambiente para fuentes fijas y fuentes móviles, y para vibraciones.

Las normas anteriormente mencionadas tienen límites y parámetros máximos permisibles para cualquier uso que se haga de cada recurso con el fin de cumplir con los criterios establecidos.

En el siguiente esquema se observa el proceso de elaboración de la normativa ambiental en Ecuador y las etapas por las que pasa en función de los organismos encargados de la elaboración de la normativa.

**GRÁFICO 10****ELABORACIÓN DE NORMATIVA AMBIENTAL EN ECUADOR**

**Fuente:** Elaboración propia

En función del esquema anterior se puede comprobar que el origen de las directrices para la elaboración y el diseño de las políticas de medio ambiente en Ecuador derivan de la esfera internacional y de las pautas marcadas por la Declaración de Río de Janeiro de 1992.

La organización de la política de medio ambiente en Ecuador se basa en el reparto de las competencias en los diferentes municipios, así como en los distintos organismos y direcciones que dependen de la entidad encargada de gestión ambiental como es el caso del Ministerio de Ambiente, desde donde se presenta las leyes y resoluciones a tomar en cuenta por cada municipio para desarrollar las respectivas ordenanzas

# **CAPÍTULO 5**

## **DESARROLLO DE GUÍA AMBIENTAL PARA EL SECTOR HOTELERO**

Las guías de buenas prácticas describen diversos tipos de actuaciones y las tratan de diferente detalle en función del alcance y de la temática afectada. Generalmente suelen incluir también referencias a la legislación ambiental y listas de contacto útiles en la gestión ambiental, las áreas de acción que se pueden encontrar en la mayoría son las siguientes: [10]

1. **Ahorro de energía:** Minimización del consumo energético, maximización de la eficiencia de fuentes de energía utilizadas, promoción del uso de fuentes de energía renovables.
2. **Ahorro de agua:** Promoción de todas las medidas posibles para ahorrar agua, implantación de sistemas de reutilización de agua, inducción de cambios de comportamiento de los turistas.
3. **Gestión de residuos:** Prevención de la generación de residuos desde el origen y reducción de la cantidad de residuos al mínimo necesario, reutilización de productos, reciclaje de productos y materiales.
4. **Sustancias peligrosas:** Ausencia absoluta de vertido de aceites, grasas y sustancias tóxicas por los desagües, eliminación o reducción de equipos y consumibles con halones o CFCs, realización de analíticas de aguas residuales y emisiones de calderas, eliminación o restricción al mínimo de sustancias tóxicas y peligrosas.
5. **Compras:** Selección de productos y servicios que sean menos perjudiciales para el medio ambiente, en particular alimentos, productos de limpieza, equipos y mantenimiento, cosméticos y productos de higiene personal y material de oficina.

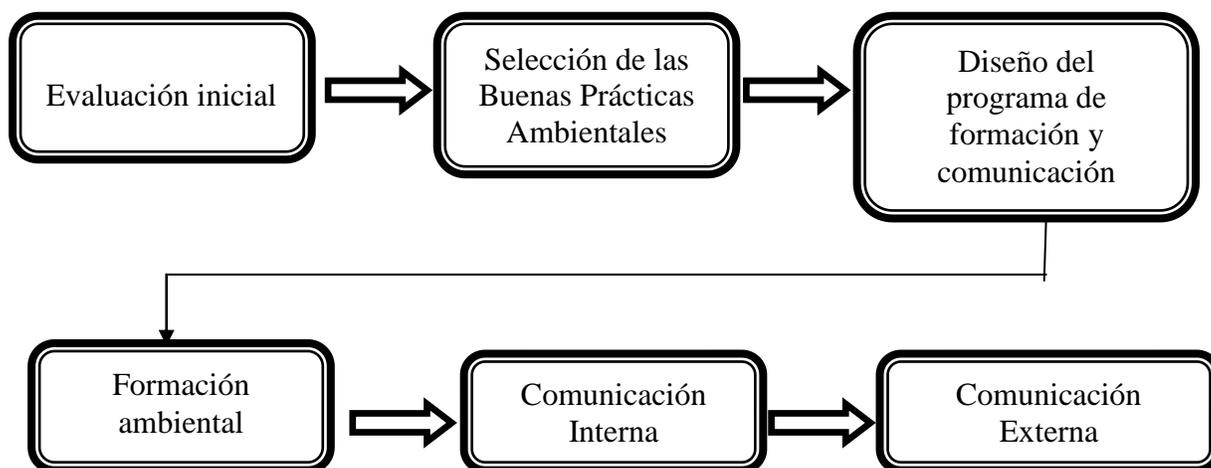
La inclusión de medidas ambientales dependerá también de:

- El tamaño del establecimiento
- Las características operacionales y el tipo de clientela,
- El punto de inicio debido a que algunos hoteles ya han tomado medidas de protección del ambiente
- La legislación de la ciudad y de orden nacional
- Las prioridades ambientales locales y regionales
- Desarrollo del turismo en la ciudad
- Expectativas de crecimiento de las actividades hoteleras
- La cultura gerencial
- Limitaciones ambientales y de mercado del negocio

### **5.1. Programa para el Desarrollo de la Guía**

Para que se puedan realizar los correctivos adecuados en cada área con respecto al tema ambiental de esta guía hay que tomar en cuenta el desarrollo de las siguientes consideraciones:[15]

**GRÁFICO 11**  
**PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE GUÍA**



**Fuente:** Elaboración propia

### 5.1.1. Evaluación inicial

Para identificar que prácticas ambientales se pueden aplicar dentro de la organización, es necesario estudiar los procesos que se siguen en la producción del servicio y analizar los impactos que estas actuaciones tienen sobre el ambiente. Un cuestionario puede ser una herramienta de gran utilidad para tener una primera aproximación a los diferentes campos de actuación, los resultados obtenidos posteriormente servirán como punto de partida para tomar las primeras medidas.

Para realizar la evaluación inicial del establecimiento hay que tomar en cuenta tres ámbitos principales dentro del establecimiento son los residuos, el agua y la energía, pero también de tres conceptos indispensables dentro de la gestión ambiental:

- a) **Ecoeficiencia:** Optimización en el uso de materia y energía para llevar a cabo una actividad o producir un bien; es decir, hacer más con menos.
- b) **Reciclaje:** Es un proceso simple o complejo que sometemos a materiales o productos para que sean reincorporados a un ciclo de producción o de consumo, ya sea éste el mismo en que fueron generados u otros diferentes.
- c) **Mejora continua:** proceso por el cual se busca aumentar la calidad de uno o varios productos, servicios o procesos, a través de progresos periódicos de revisión de los mismos.

### 5.1.2. Selección de buenas prácticas ambientales

Previamente analizada la situación inicial, se podrá determinar cuáles serán las prácticas que se aplicaran en el establecimiento, dichas prácticas podrán ser empleadas de manera periódica a través de un cronograma o calendario

El proceso para implantar estas prácticas estarán a cargo de la dirección del hotel, la misma que decidirá cuales son las prácticas que se van a aplicar, cuál será el proceso a seguir y quien será el responsable, sin embargo cada persona implicada en el proceso podrá aportar con ideas sobre cómo podrá llevarse a cabo la introducción de una práctica ambiental.

La dirección como cabeza principal de la organización deberá:

- Definir los objetivos ambientales que se pretenden conseguir, en función de los recursos disponibles, para poder evaluar los resultados de las acciones. Estos deberán ser realistas y hacerse públicos para motivar a los trabajadores e incluso a los clientes del establecimiento hotelero.
- Incluir a todo el personal en la definición de los objetivos
- Establecer el programa de buenas prácticas que se aplicarán en el hotel
- Designar al responsables o responsables del programa, indicando claramente sus funciones.

- Definir y hacer pública la política ambiental del hotel así como un documento donde se explica lo que se está llevando a cabo en el hotel con respecto a este tema.
- Facilitar la difusión del compromiso ambiental del hotel entre los diferentes agentes implicados
- Incentivas propuestas de actuaciones que contribuyan a la mejora de la calidad ambiental
- Asignar los recursos en aquellos medios e instrumentos necesarios para el desarrollo de las propuestas establecidas, así como en las actuaciones preventivas necesarias para minimizar el impacto ambiental.
- Crear programas de información y sensibilización para los agentes implicados.
- Evaluar la eficacia de las actuaciones ambientales, incluida la formación.

### **5.1.3. Diseño del programa de formación y comunicación**

La implantación del programa se realizará mediante el seguimiento de tres vías paralelas:

- Un plan de formación para los empleados del hotel

- Un plan de comunicación interna para los empleados del hotel
- Un plan de comunicación externa para los clientes del hotel.

El proceso de aplicación de unas buenas prácticas ambientales en el hotel se debe planificar a través de etapas en conjunto con los trabajadores implicados y con las posibilidades técnicas y económicas de que se dispone.

Es necesario trabajar en una planificación adaptada a la medida de nuestras posibilidades, que vaya planteando objetivos que se puedan conseguir y que sean cuantificables, de manera que se implique al personal y a la clientela en su consecución. Se trata de hacer pequeños avances y marcarse objetivos asumibles, en un proceso dinámico de mejora continua.

#### **5.1.4. Formación ambiental**

El plan de formación se debe implantar de manera sencilla por parte de los responsables de los hoteles con el fin que se pueda asimilar fácilmente por parte del personal que lo recibirá.

La formación, que será realizada por cada departamento en los hoteles evitará conceptos teóricos o genéricos y se centrará en el día a día de la actividad hotelera.

Los principales puntos para que este plan de formación ambiental se realice son:

- Dar a conocer a los directivos y al resto del personal de la empresa hotelera los impactos ambientales que su actividad económica provoca en el entorno y las actuaciones que cada persona que conforma la organización pueda realizar para minimizar este impacto.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia de llevar a cabo un programa de buenas prácticas ambientales en el hotel.

La formación del personal del hotel se realizará por departamentos en aquellos establecimientos que por sus dimensiones lo requieran, de manera que los conocimientos que reciban los trabajadores sean lo más prácticos y cercanos posibles a su actividad diaria, mientras que en los hoteles más pequeños se puede realizar conjuntamente para todo el personal

### **5.1.5. Comunicación interna**

Aquella que irá dirigida a los trabajadores del establecimiento hotelero y que tendrá como objetivos:

- Recordar a los trabajadores las buenas prácticas ambientales estudiadas en el período de formación y la necesidad de su aplicación real en el puesto de trabajo.
- Sensibilizar al trabajador sobre la necesidad de aplicación de las buenas prácticas ambientales con el fin de mitigar los impactos negativos del funcionamiento del hotel sobre el ambiente.
- Aumentar la participación de los trabajadores en la aplicación práctica del programa.

### **5.1.6. Comunicación externa**

La comunicación externa va dirigida básicamente a los clientes, pero también a los proveedores y otros actores externos.

Los objetivos respecto a los clientes serán principalmente dar a conocer las prácticas ambientales que se aplican en el hotel y aquellas que ellos puedan adoptar voluntariamente, así como

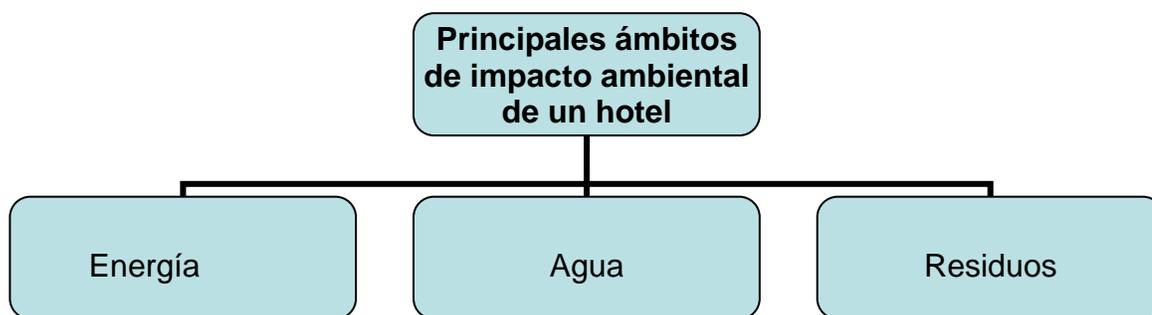
sensibilizarlos, aumentar su implicación y, finalmente, potenciar la imagen del hotel como empresa comprometida con el ambiente.

## 5.2. Acciones a desarrollarse para el ahorro de recursos

De acuerdo al Centro de Actividad Regional para la Producción mas Limpia existen tres ámbitos principales de impacto ambiental en un hotel sobre el territorio son: los residuos, el agua y la energía, sin embargo también se encuentran otros como las emisiones al aire, aguas residuales y contratistas y proveedores.[15] [16]

GRÁFICO 12

### PRINCIPALES ÁMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL DE UN HOTEL



**Fuente:** Centro de Actividad Regional para la Producción mas Limpia

### 5.2.1. Energía

- Comunicar a los huéspedes los programas e iniciativas ambientales que tiene el hotel. Esto ayuda a concienciar a los clientes sobre la necesidad de la protección ambiental al tiempo que se pueden motivar para ser partícipes en los esfuerzos que adelanta el establecimiento, a continuación se presenta un ejemplo sobre este inciso
- Colocar avisos en las habitaciones para motivar a los huéspedes a ahorrar energía; como lo menciona el siguiente ejemplo:

#### GRÁFICO 13

#### EJEMPLO DE AVISO EN HABITACIÓN

##### ¿Las luces y el televisor apagados?

- Ayúdenos a reducir la gran demanda de energía que tiene el hotel.
- Ayúdenos a reducir el impacto ambiental que el hotel está causando sobre los recursos naturales.
- Ayúdenos a alargar la vida útil de nuestras plantas eléctricas.
- ¡Ayúdenos a prevenir la contaminación y a salvar Nuestro Planeta!

**Fuente:** Centro Nacional de Producción más Limpia y Tecnologías Ambientales

- Implementar un programa para monitorear el consumo de energía.
- Las bombillas que permanecen encendidas más de dos horas son de bajo consumo.
- Diseñar y aplicar una lista de chequeo para las actividades de orden y aseo, para garantizar que el personal es consciente de cumplir las medidas de uso racional de los recursos adoptadas en el hotel. Los temas que se pueden incluir son:
  - a. Apague las luces de la habitación de huésped en las horas de la mañana y utilice la luz natural para llevar a cabo las labores de rutina de mantenimiento y arreglo de la habitación.
  - b. Antes de salir de una habitación desocupada apague todas las luces
- Apagar los acondicionadores de aire, luces y ventiladores cuando se haga el arreglo de los cuartos en las horas de la mañana. Esto permite un mejor ahorro en el consumo de energía.
- Instalar lámparas eficientes en áreas donde la luz permanezca encendida más de ocho horas diarias.

- Instalar mejores controles: medidores, sistemas de monitoreo de consumo energético, contadores, células fotoeléctricas, válvulas termostáticas.
- Eliminar los niveles excesivos de iluminación en áreas públicas y jardines, principalmente durante la noche donde no hay presencia de huéspedes, por ejemplo, con el empleo de bombillos economizadores de energía, o temporizadores o mecanismos para graduar automáticamente o manualmente la iluminación de las bombillas.
- Limpiar periódicamente las lámparas, bombillos, vidrios, para una mejor iluminación y aprovechamiento de la luz natural, de esta forma se evita que el polvo oscurezca la luz que emiten.
- Efectuar los lavados a la temperatura justa y una vez que las lavadoras y los lavaplatos se han llenado por completo, o utilizar, en su defecto, el lavado económico de media carga o ecológico.
- Desconectar el aire acondicionado cuando se abren las ventanas
- En aquellos lugares en los que hay entradas y salidas continuas, como es el caso de la recepción, utilizar puertas

giratorias para evitar la pérdida de calor frío o cuando el sistema de calefacción o aire acondicionado está en marcha.

- Instalar un “buzón verde” en la recepción para recoger ideas de los huéspedes y del personal o manténgase al tanto de las opiniones y expectativas de sus clientes mediante un cuestionario sencillo como el que a continuación se detalla

### GRÁFICO 14

#### CUESTIONARIO DE SUGERENCIA ENFOCADAS A LOS HUÉSPEDES

Apreciado huésped:

Nuestro hotel se ha comprometido con la protección del medio ambiente sin descuidar la prestación de un servicio de óptima calidad. Ya hemos tomado medidas para el ahorro de agua y energía, así como para reducir residuos, y esperamos seguir avanzando en este sentido.

Para lograrlo quisiéramos contar con sus opiniones y sugerencias, para lo cual su ayuda en el desarrollo del siguiente cuestionario:

|  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| ¿Prefiere hospedarse en un hotel que demuestre una política de conciencia ambiental?         | ___       | ___       |
| Le gustaría tener las siguientes opciones:   |           |           |
| ✓ ¿Cambio de ropa de cama dos o tres días?   | ___       | ___       |
| ✓ ¿Evitar el cambio de toallas a diario?   | ___       | ___       |
| ✓ ¿Apagar la calefacción/ aire acondicionado cuando no esté en la habitación?                | ___       | ___       |
| ¿Cree que puede haber otras medidas que el hotel debe tomar para proteger el ambiente? _____ |           |           |

**Fuente:** Centro Nacional de Producción más Limpia y Tecnologías Ambientales

### 5.2.2. Agua

- Implementar un programa de conservación del agua
- Emplear registros para hacer un rastreo a todas las peticiones sobre mantenimiento, registrar la fecha de las solicitudes del mantenimiento y el nombre de la persona del área de mantenimiento quien se encargó de solucionar el problema. Esta práctica permite al propietario del hotel identificar los problemas recurrentes y garantizar que las peticiones sobre mantenimiento se resuelven oportunamente.
  - Implementar un programa formal de mantenimiento preventivo, enfocado principalmente a los siguientes equipos:
    - a. Calentadores de agua
    - b. Duchas y grifos
    - c. Equipos y máquinas de lavandería
- Reducir la máxima salida de agua de las mangueras en la lavandería y otras áreas de trabajo del hotel, mediante la instalación de restrictores de flujo en las líneas de agua. Estos dispositivos son tubos pequeños que encajan en la tubería del

agua que va a la manguera y restringe la salida del agua de la tubería generalmente a menos de 8L/min. Este mecanismo de ahorro del agua requiere mantenimiento periódico y debe emplearse solamente en aquellas instalaciones donde no se pudieron colocar aireadores.

- Asegurar que los lavamanos de los baños de los huéspedes estén equipados con tapones (“stoppers”) que sellen apropiadamente. La falta de estos dispositivos hace que los huéspedes dejen corriendo el agua de los grifos mientras hacen otras actividades como afeitarse, limpieza bucal.
- Periódicamente limpiar los aireadores dejándolos en remojo en vinagre durante la noche y un buen mantenimiento en general a todos aquellos dispositivos ahorradores de agua que hayan sido instalados en el hotel.
- Ajustar las válvulas de cerrado para reducir los flujos altos de los grifos. Además de los aireadores de flujo, las salidas altas de agua de los grifos y llaves se pueden controlar aún más ajustando las válvulas de cerrado localizadas en las tuberías que traen el agua hacia los grifos. En muchos casos, éstas están muy abiertas y los grifos reciben toda la presión que tiene

el sistema de distribución de agua. Por lo tanto, las válvulas deberían ajustarse para disminuir la presión del agua que actúa sobre las llaves y en consecuencia reducir el flujo máximo de salida de los grifos.

- Preguntar a los huéspedes si desean que las sábanas y toallas de la cama se cambien con menos frecuencia, además de ver si es conveniente para el cliente que no le cambien diariamente el jabón y sólo hasta cuando este tenga un tamaño muy pequeño o se haya agotado completamente.
- Considerar el reemplazo gradual de los sanitarios convencionales por otros que ahorren agua. Los sanitarios convencionales están equipados con tanques grandes que emplean entre 12L/uso a 16L/uso. Hoy en día existen sanitarios con tanques más pequeños para un volumen de agua de 6L/uso, igualmente se puede introducir una botella de vidrio tapada en los tanques para que el volumen ocupado por ésta se traduzca en ahorros en el consumo de agua.
- Estudiar la conveniencia de canalizar y almacenar las aguas lluvias y emplearlas en operaciones de limpieza y otras que no requieran de agua potable.

- Inspeccionar frecuentemente los equipos del hotel como bombas para controlar posibles goteras y fugas de agua, los desperdicios o escapes de agua en el baño puede acarrear pérdidas de más de 50 galones de agua al día, y el goteo permanente de un grifo o regadera puede llegar a 75-1000 galones a la semana.
- Recupere el agua de los ciclos de enjuague y enfriamiento en el sistema de lavado en seco para su utilización en riego de jardín y aseo de inodoros.
- Recoja el agua de lluvia para riego
- Usar compost para aumentar la capacidad de retención de agua del suelo.
- Usar escobas en lugar de mangueras para limpiar zonas duras cerca de los jardines, terrazas, piscinas.
- Cambiar las sábanas blancas por otras de color, para poder lavarlas a 60°C y no a 90°C.

### **5.2.3. Residuos sólidos**

- Ofrecer las cantidades mínimas necesarias de amenities a los huéspedes.

- Colocar en los cuartos de los huéspedes la información estrictamente necesaria sobre temas de publicidad y promociones del hotel. Muchas veces, esta información no la lee el huésped, sirviendo solamente para incrementar la cantidad de desechos generados por el hotel.
- Procurar no emplear bolsas plásticas desechables para transportar las toallas y sábanas (ya sea que estén limpias o sucias) del cuarto de huéspedes a la lavandería. Se recomienda el empleo de bolsas de tela o canastas.
- Instalar dispensadores de jabón en los cuartos para huéspedes, en los baños públicos y de los empleados.
- Organizar un programa de reciclaje interno y valorización externa, que incluya aspectos como la minimización en la fuente, clasificación de residuos, evaluación de usos a nivel interno y venta a terceros. Son muchos y variados los residuos que se generan como:
  - a. Los residuos orgánicos provenientes de la cocina y jardín
  - b. Papel usado de oficinas, periódico y cartón
  - c. Recipientes de vidrio
  - d. Botellas plásticas y recipientes elaborados en PET y HDPE

- e. Latas y papel de aluminio
  - f. Latas en acero
  - g. Retales metálicos provenientes de actividades de mantenimiento
  - h. Otros metales como cobre y bronce
  - i. Aceite de freír usado y grasas
  - j. Retazos de telas
- Reutilice las toallas, sábanas o materiales de similares características usadas para limpiadores, bolsas de lavandería y delantales.
  - Coloque una copia enmarcada de la política ambiental del hotel en la recepción.
  - Dar instrucciones para evitar romper los tubos fluorescentes, al objeto de impedir que se liberen vapores de mercurio altamente tóxicos.
  - Procure incluir en el menú comida orgánica con productos cultivados sin el uso de pesticidas y herbicidas dañinos.
  - A continuación se detallan algunos consejos para la preparación de actividades en el reciclaje de residuos.

TABLA IV

## CONSEJOS PARA LA PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL RECICLAJE DE RESIDUOS

| PAPEL/CARTON   | PLASTICOS  | VIDRIO  | METALES  | RESIDUOS TÓXICOS O PELIGROSOS   |
|--|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenga en cuenta que existen materiales nocivos que dificultan el proceso de reciclaje para la fabricación de papeles y cartones.</li> <li>• A continuación se detallan los más usuales:</li> <li>• Papeles con alquitrán</li> <li>• Papeles impregnados con pinturas.</li> <li>• Papeles impregnados de parafinas</li> <li>• Papeles revestidos de plásticos</li> <li>• Papeles impregnados de aceites, grasa o mantecas</li> <li>• Papel carbón</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Separe envases plásticos blancos y de colores.</li> <li>• Los envases deben estar limpios, sin residuos de comida, aceites o pegantes.</li> <li>• No incluye envases de veneno, agroquímicos o que hayan contenido combustibles.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando sea práctico y económico no se deben mezclar los vidrios de colores (verde, ámbar, azul con los blancos)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para un mejor aprovechamiento en el proceso de reciclaje, las latas deben:</li> <li>• Separarse los de hierro y aluminio</li> <li>• Estar limpias, sin residuos de alimentos, líquidos o pegantes</li> <li>• A los metales, varillas de construcción, retirados de las demoliciones se les deberá retirar los restos de concreto y cemento que los recubren.</li> </ul> | <p>Un ejemplo de residuos peligrosos que generan los establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residuos de productos empleados como disolventes</li> <li>• Aceites y sustancias oleosas minerales</li> <li>• Tintes, colorantes, pigmentos, pinturas, lacas, barnices</li> <li>• Resinas, látex, plastificantes, colas</li> <li>• Jabones, materia grasa, ceras de origen animal o vegetal que no cumplan especificaciones de calidad</li> <li>• Baterías, pilas y tubos.</li> </ul> |

**Fuente:** Manual Técnico Pedagógico de Reciclaje Hacia una gestión integral de los residuos sólidos.

#### **5.2.4. Emisiones al aire**

- Instalar bombas de extracción en los equipos de aire acondicionado a fin de evitar la evacuación hacia la atmosfera
- Reemplazar los extinguidores a base de halones.
- Instalar detectores de escapes en los tanques de combustibles existentes.

#### **5.2.5. Aguas residuales**

- Reemplazar los limpiadores con cloro en las piscinas por un proceso no tóxico de ionización.
- Asegúrese de que los tanques de almacenamiento de combustibles que se vayan a instalar cuenten con estrictas especificaciones de seguridad.
- Instalar sistemas de tratamiento de aguas.

#### **5.2.6. Contratistas y proveedores**

- Utilice detergentes biodegradables sin fosfatos
- Cámbiese a blanqueadores a base de oxígeno
- Compre productos de poco empaque
- Compre fertilizantes orgánicos y biocidas

- Evite las pinturas a base de aceite
- Verifique el consumo de energía de electrodomésticos antes de escoger cuál comprar.

### **5.3. Indicadores Ambientales**

La palabra indicador se deriva del verbo en Latín *indicare*, cuyos significados incluyen: señalar, indicar, anunciar, dar noticias de, determinar y estimar.

Los indicadores resumen extensos datos en una cantidad limitada de información clave significativa. Por lo tanto, aseguran una rápida evaluación de las principales mejoras y de los puntos débiles en un área en particular de una organización para aquellos que han de tomar las decisiones.

Un indicador ambiental es una herramienta de control medioambiental por parte de la dirección para facilitar información relevante, resumida en forma de declaraciones concisas e ilustrativas, en la toma de decisiones.

A continuación se presenta los indicadores ambientales de la energía y del agua de acuerdo a IHRA (International Hotel & Restaurant

Association (IHRA) y también de IHEI (International Hotel Environment Initiative).

**TABLA V**  
**INDICADORES AMBIENTALES INTERNACIONALES EN CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA**

| <b>Hoteles grandes (más de 150 habitaciones)</b> | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> | <b>Muy Malo</b> |
|--|--------------|----------------|-------------|-----------------|
| Electricidad (kWh/m <sup>2</sup> -año)           | < 165        | 165-200        | 200-250     | > 250           |
| Fuel, gas, vapor (kWh/m <sup>2</sup> -año)       | < 200        | 200-240        | 240-300     | > 300           |
| Total (kWh/m <sup>2</sup> - año)                 | < 365        | 365-440        | 440-550     | > 550           |
| Agua (l/huésped – noche)                         | < 600        | 600-770        | 770-880     | > 880           |
| <b>Hoteles medianos (50-150 habitaciones)</b>    | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> | <b>Muy malo</b> |
| Electricidad (kWh/m <sup>2</sup> -año)           | < 70         | 70-90          | 90-120      | > 120           |
| Fuel, gas, vapor (kWh/m <sup>2</sup> -año)       | < 190        | 190-230        | 230-260     | > 260           |
| Total (kWh/m <sup>2</sup> - año)                 | < 260        | 260-320        | 320-380     | > 380           |
| Agua (l/huésped – noche)                         | < 440        | 440-500        | 500-600     | > 600           |
| <b>Hoteles pequeños (4-50 habitaciones)</b>      | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> | <b>Muy malo</b> |
| Electricidad (kWh/m <sup>2</sup> -año)           | < 60         | 60-80          | 80-100      | > 100           |
| Fuel, gas, vapor (kWh/m <sup>2</sup> -año)       | < 180        | 180-210        | 210-240     | > 240           |
| Total (kWh/m <sup>2</sup> - año)                 | < 240        | 240-290        | 290-340     | > 340           |
| Agua (l/huésped – noche)                         | < 330        | 330-380        | 380-440     | > 440           |

**Fuente:** International Hotel & Restaurant Association/International Environment Initiative

#### **5.4. Desarrollo de matriz de ponderación realizada al hotel Manso Boutique**

La siguiente matriz de ponderación dividida en tres ámbitos: ambientales, sociales y de servicios fue utilizada para determinar las acciones ambientales que se toman dentro del hostal Manso Boutique de la ciudad de Guayaquil.

**TABLA VI**  
**MATRIZ DE PONDERACIÓN REALIZADA EN HOSTAL MANSO**

| CRITERIOS   | PUNTAJE |    | CALIFICACIÓN | PONDERACIÓN SUBTEMAS | PONDERACIÓN TEMAS | TOTAL |
|---|---------|----|--------------|----------------------|-------------------|-------|
|   | SI      | NO |              |                      |                   |       |
| <b>1.AMBITO CALIDAD AMBIENTAL</b>   |         |    |              |                      |                   |       |
| <b>1.1 CAPACITACIÓN</b>   |         |    |              |                      |                   |       |
| 1. Empresa cuenta con programa escrito y aplicado de capacitación sobre temas ambientales | 0       |    |              |                      | 33%               |       |
| 2. Empresa brinda capacitación ambiental a propietarios, directivos y personal            | 3       |    |              |                      |                   |       |
| 3. Evaluación de resultados de programa de capacitación ambiental                         | 0       |    |              |                      |                   |       |
|   | 3       |    |              |                      |                   |       |
| <b>1.2 MATERIALES E INSUMOS</b>   |         |    |              |                      |                   |       |
| <b>1.2.1 Proceso de compra</b>  |         |    |              |                      |                   |       |
| 1. Tiene lista de productos biodegradables  | 3       |    |              |                      |                   |       |
| 2. Frutas y verduras provienen de huertos orgánicos                                       | 3       |    |              |                      |                   |       |
| 3. Tiene un programa de reducción de compra de materiales y sustancias no biodegradables  | 3       |    |              |                      |                   |       |
| 4. Utiliza envases o recipientes grandes para el almacenamiento de materiales             | 3       |    | 100%         | 50%                  |                   | 33%   |
| 5. Todo material de construcción proviene de fuentes sostenibles                          | 3       |    |              |                      | 100%              |       |
| 6. Compra la mayor parte de materia prima e insumos al granel                             | 3       |    |              |                      |                   |       |
|   | 18      |    |              |                      |                   |       |
| <b>1.2.2 Uso y reuso de materiales e insumos</b>  |         |    |              |                      |                   |       |
| 1. Los productos biodegradables son utilizados permanentemente en baños sociales          | 3       |    |              |                      |                   |       |
| 2. Todas las pilas utilizadas en la operación son recargables                             | 3       |    | 100%         | 50%                  |                   |       |
| 3. Los recipientes de vidrios son reutilizados en la operación para almacenar productos   | 3       |    |              |                      |                   |       |

|  |    |  |  |      |     |      |
|--|----|--|--|------|-----|------|
| 4. Reutiliza el papel y cartón   | 3  |  |  |      |     |      |
| 5. Recicla papel y cartón  | 3  |  |  |      |     |      |
| 6. Tiene un programa de utilización de desechos orgánicos  | 3  |  |  |      |     |      |
|  | 18 |  |  | 100% | 50% | 100% |
| <b>1.3 AGUA</b>  |    |  |  |      |     |      |
| <b>1.3.1 Para consumo</b>  |    |  |  |      |     |      |
| 1. Conoce la fuente de agua para consumo humano y preparación de alimentos                       | 3  |  |  |      |     |      |
| 2. Utiliza agua segura   | 3  |  |  |      |     |      |
| 3. Tiene un programa de uso y ahorro de agua   | 0  |  |  |      |     |      |
| 4. Lleva un registro de consumo de agua en la operación  | 3  |  |  |      |     |      |
| 5. Emplea dispositivos, mecanismos que permiten el ahorro de agua                                | 3  |  |  | 56%  | 28% |      |
| 6. Inspecciona frecuentemente los equipos del hotel  | 3  |  |  |      |     |      |
| 7. El programa de uso y ahorro de agua es difundido a propietarios, directivos y personal        | 0  |  |  |      |     |      |
| 8. El programa de uso y ahorro de agua es difundido a los habitantes                             | 0  |  |  |      |     |      |
| 9. La empresa evalúa los resultados del programa de uso de ahorro y de agua                      | 0  |  |  |      |     |      |
|  | 15 |  |  |      |     | 53%  |
| <b>1.3.2 Para usos en la operación y/o establecimiento (limpieza de exteriores e interiores)</b> |    |  |  |      |     | 33%  |
| 1. Las aguas grises son tratadas y reutilizadas en la limpieza de los exteriores                 | 0  |  |  |      |     |      |
| 2. En la limpieza de exteriores e interiores se utilizan productos biodegradables                | 3  |  |  | 50%  | 13% |      |
|  | 3  |  |  |      |     |      |
| <b>1.3.3 Aguas residuales</b>  |    |  |  |      |     |      |
| 1. Existe una tubería que transporta aguas grises, diferente de la que transporta aguas negras   | 0  |  |  |      |     |      |
| 2. Las aguas negras se dirigen en pozos sépticos u otros sistemas                                | 3  |  |  | 33%  | 13% |      |
| 3. Las aguas negras reciben tratamiento previo antes de ser vertidas en suelos                   | 0  |  |  |      |     |      |
|  | 3  |  |  |      |     |      |
| <b>1.4 ENERGÍA</b>   |    |  |  |      |     | 33%  |

|  |   |  |  |  |      |
|--|---|--|--|--|------|
| 1. Tiene un programa de uso y ahorro de energía  | 0 |  |  |  |      |
| 2. La empresa emplea dispositivos, mecanismos que permitan el ahorro de energía                                      | 3 |  |  |  |      |
| 3. Mantiene un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación   | 3 |  |  |  |      |
| 4. Incluye avisos en las habitaciones para motivar a los huéspedes a ahorrar energía                                 | 0 |  |  |  |      |
| 5. El programa de uso y ahorro de energía es difundido a propietarios, personal                                      | 0 |  |  |  |      |
| 6. El programa de uso y ahorro de energía es difundido a visitantes  | 0 |  |  |  | 33%  |
| 7. La empresa evalúa los resultados del programa de uso y ahorro de energía  | 0 |  |  |  |      |
| 8. Recurre a fuentes de energía renovable  | 0 |  |  |  |      |
| 9. Apaga el aire acondicionado en áreas desocupadas  | 3 |  |  |  |      |
|  | 9 |  |  |  |      |
| <b>1.5 FLORA Y FAUNA</b>   |   |  |  |  |      |
| 1. Plantas y animales empleados para consumo alimenticio provienen de invernaderos o huertos propios y/o zocriaderos | 0 |  |  |  | 33%  |
| 2. Utiliza abono orgánico en lugar de fertilizantes químicos   | 0 |  |  |  | 33%  |
| 3. Elige plantas autóctonas que requieran menos agua   | 3 |  |  |  |      |
|  | 3 |  |  |  |      |
| <b>1.6 MANEJO DE DESECHOS</b>  |   |  |  |  |      |
| 1. El programa de utilización de desechos orgánicos es difundido para los directivos y personal de planta            | 3 |  |  |  |      |
| 2. El programa de utilización de desechos orgánicos es difundido a visitantes  | 3 |  |  |  |      |
| 3. Todos los basureros de cocina, comedor, se encuentran señalados e identificados como orgánicos e inorgánicos      | 3 |  |  |  |      |
| 4. Todos los basureros inorgánicos se dividen en papel, vidrio, lata y plástico                                      | 3 |  |  |  | 100% |
| 5. Basureros se ubican en lugares visibles y donde se generan desechos   | 3 |  |  |  |      |
| 6. Existen basureros generales donde se realiza la división final de cada uno de los desechos                        | 3 |  |  |  |      |

|   |    |  |  |     |      |     |
|---|----|--|--|-----|------|-----|
| 7. El lugar de recolección final de desechos inorgánicos se encuentra limpio  | 3  |  |  |     |      |     |
| 8. Existe un registro de la cantidad de basura que se genera  | 3  |  |  |     | 100% |     |
|   | 24 |  |  |     |      |     |
| <b>1.7 DESECHOS LÍQUIDOS PELIGROSOS</b>   |    |  |  |     |      |     |
| 1. Todo desecho de aceites, disolventes y flamables es almacenados en recipientes adecuados                                       | 0  |  |  |     |      | 33% |
| 2. Ejecuta un programa con normas de seguridad en el transporte de desechos líquidos peligrosos                                   | 0  |  |  |     | 33%  |     |
| 3. Capacita al personal para que aprenda a utilizar y eliminar productos químicos   | 3  |  |  |     |      |     |
|   | 3  |  |  |     |      |     |
| <b>2. ÁMBITO CALIDAD SOCIAL Y CULTURAL</b>  |    |  |  |     |      |     |
| 2.1 Adquiere productos de las comunidades locales provenientes de fuentes sosteniblemente manejadas                               | 3  |  |  | 50% | 100% | 20% |
| 2.2 Tiene programas de apoyo a iniciativas de colaboradores   | 3  |  |  | 50% |      |     |
| <b>3. ÁMBITO CALIDAD EN LOS SERVICIOS</b>   |    |  |  |     |      |     |
| <b>3.1 ADMINISTRACIÓN</b>   |    |  |  |     |      |     |
| 1. Tiene un manual de ecoturismo  | 0  |  |  |     | 50%  |     |
| 2. Tiene al día los documentos legales de operación   | 3  |  |  |     |      |     |
|   | 3  |  |  |     |      |     |
| <b>3.2 INFORMACIÓN</b>  |    |  |  |     |      |     |
| 1. Tiene y entrega información sobre aspectos ambientales   | 3  |  |  |     |      |     |
| 2. Previa aceptación del visitante, la empresa entrega algún tipo de información relacionada a turismo sostenible luego del viaje | 3  |  |  |     | 100% | 14% |
|   | 6  |  |  |     |      |     |
| <b>3.3 MANEJO DE COMBUSTIBLES HACIA Y DENTRO DE LA OPERACIÓN</b>  |    |  |  |     |      |     |
| 1. Tiene un programa de prevención y mitigación de derrames de combustible  | 0  |  |  |     | 0%   |     |
|   | 0  |  |  |     |      |     |
| <b>3.4 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b>   |    |  |  |     |      |     |
| 1. En toda habitación existe un anuncio de cambio de toallas y ropa de cama   | 3  |  |  |     | 100% |     |

|  |   |  |  |  |      |            |
|--|---|--|--|--|------|------------|
|  | 3 |  |  |  |      |            |
| <b>3.5 INFRAESTRUCTURA EN BANOS COMPARTIDOS Y HABITACIONES PARA USO DE LOS HUESPEDES</b>                                       |   |  |  |  |      |            |
| 1. Todo baño para uso de los huéspedes tiene ducha, lavamanos e inodoro con accesorios que permiten el ahorro de agua          | 0 |  |  |  |      |            |
| 2. Todo baño para uso de los huéspedes se encuentra provisto de basureros con tapa, papel higiénico y productos biodegradables | 3 |  |  |  | 50%  |            |
|  | 3 |  |  |  |      |            |
| <b>3.6 COCINA</b>  |   |  |  |  |      |            |
| 1. La cocina utiliza productos biodegradables para la limpieza y desinfección de los productos alimenticios                    | 3 |  |  |  |      |            |
| 2. La cocina emplea procesos que permiten el ahorro de agua  | 3 |  |  |  | 100% | 14%        |
| 3. Todo basurero de cocina para desechos orgánicos e inorgánicos tiene tapa  | 3 |  |  |  |      |            |
|  | 9 |  |  |  |      |            |
| <b>3.7 HABITACIONES</b>  |   |  |  |  |      |            |
| 1. Toda habitación tiene otro tipo de iluminación a más de la natural  | 3 |  |  |  |      |            |
| 2. Ofrece opciones al huésped como: conservar la toalla o solicitar el cambio  | 3 |  |  |  | 100% |            |
| 3. Instala dispensadores de jabón en los cuartos para huéspedes  | 3 |  |  |  |      |            |
|  | 9 |  |  |  |      |            |
| <b>TOTAL</b>   |   |  |  |  |      | <b>67%</b> |

|           |  |
|-----------|--|
| 0 - 50%   | Realizar evaluación general en 1 año (0% - 50%)                        |
| 51% - 70% | Realizar una evaluación en 6 meses (51% - 70%)                         |
| 71 - 100% | Cumple satisfactoriamente con los parámetros establecidos (71% - 100%) |

**Fuente:** Elaboración propia

**Cumple satisfactoriamente con los parámetros establecidos  
(71% - 100%)**

La empresa que luego de realizada la evaluación obtenga 71% como puntaje mínimo cumple con los requisitos necesarios para obtener una certificación ambiental.

**Realizar una evaluación en 6 meses (51% - 70%)**

Aquella empresa que luego de la evaluación alcance un puntaje entre el 51% y el 70% tendrá que realizar nuevamente una evaluación en un plazo no mayor a 6 meses para verificar si se han realizado las respectivas correcciones luego de realizada la primera evaluación.

**Realizar evaluación general en 1 año (0% - 50%)**

En el caso de que la empresa obtenga un puntaje menor al 50% del total de la evaluación, no se encontrará apta para acceder a una certificación ambiental y se deberá realizar nuevamente la evaluación dentro del período de un año respectivamente.

**FOTO 1**  
**INDICACIONES DEL HOTEL A HUÉSPEDES**



Tomada por: Tesista

**FOTO 2**  
**BASUREROS ORGÁNICOS**



Tomada por: Tesista

**FOTO 3**

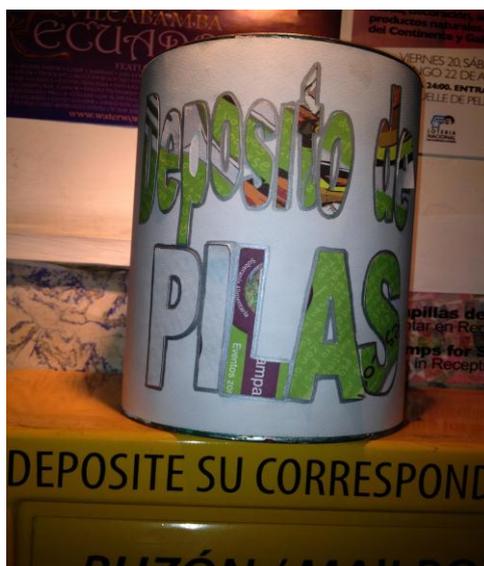
**LÁMPARA REALIZADA CON MATERIAL RECICLABLE**



Tomada por: Tesista

**FOTO 4**

**DEPÓSITO PARA PILAS**



Tomada por: Tesista

## **CONCLUSIONES**

1. La falta de sostenibilidad de los modelos de desarrollo que a lo largo del tiempo se han impuesto en el Ecuador y que han sido los generadores del deterioro ambiental, además el poco cumplimiento de las leyes y regulaciones existentes y un marco legal que sea capaz de orientar y regular la gestión ambiental; la debilidad institucional de las entidades encargadas de las funciones de regulación, control, apoyo y seguimiento, y la limitada participación ciudadana por falta de organización son factores de gran relevancia para que en el país el desarrollo de prácticas ambientales no se puedan llevar a cabo de manera eficiente.

2. Si bien es cierto que existe un marco legal ambiental que rige en nuestro país el mismo está enfocado todos los tipos de actividad económica que se realizan sin presentar propuestas que estén enfocadas directamente con el sector hotelero en el país, con respecto a este tema en el reglamento de actividades turísticas se menciona solamente cuales serán las responsabilidades de aquellas empresas involucradas en el área ecoturística mientras que en la Ley de Turismo vigente no se incluye ninguna propuesta que esté dirigida a un mejor manejo ambiental en las distintas actividades desarrolladas en el área del turismo.
  
3. Los elevados costos económicos al momento de adoptar alguna práctica ambiental es una de las principales justificaciones por la que muchas empresas no incluyen medidas ambientales dentro de sus administraciones y prefieren asumir el costo de las actividades generadas por el hotel.
  
4. Según hoteleros en Ecuador no existe conciencia y compromiso en la comunidad local, muchas de las personas que visitan el país tienen una conciencia más elevada, están buscando los basureros para reciclar, sin embargo el nacional no tiene esa conciencia

5. La adopción de prácticas ambientales permiten obtener además de beneficios ambientales económicos también, generando así mayor competitividad y facilitar su inserción en la economía local y global.
  
6. La aplicación de la guía ambiental en el hostel Manso Boutique permitió determinar que tan involucrada se encuentra la empresa en desarrollar acciones ambientales en sus actividades pero también conocer sobre la participación del visitante en las mismas. En la actualidad se está trabajando en el desarrollo de un manual de prácticas ambientales, con el fin según indico Rosa Villacres, representante de la empresa, de ofrecer un mejor servicio al cliente más no para obtener una certificación internacional.

## **RECOMENDACIONES**

1. Una evaluación periódica que se realice en cada área de la empresa, determinando los puntos que se encuentran más débiles y reforzando aquellos que se estén desarrollando sin ningún inconveniente.
2. Los indicadores sobre el consumo de agua y energía principalmente permitirían al hotel tomar las medidas necesarias para que aquellas metas que se han propuesto puedan ser cumplidas de acuerdo al plan que haya realizado.

3. Si bien es cierto que algunas medidas para reducir el uso de algunos recursos pueda generar más costos en hoteles de menor categoría lo más importante es que con los recursos con que cuenta la compañía se puedan obtener resultado positivos con respecto a un mejor uso a aquellos recursos que utiliza la empresa para el desarrollo de sus actividades.
  
4. Luego de realizada la evaluación en el establecimiento que fue el caso de estudio, cabe destacar lo siguiente: aunque el establecimiento aplica ciertas acciones ambientales en sus operaciones diarias sería necesarias que las mismas sean evaluadas cada cierto tiempo para determinar la eficiencia o a su vez establecer correcciones a las mismas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**[1]** Norval, A.J. (1936). La Industria turística. Edición Sir Isaac Pitman & Sons. Londres. Inglaterra.

**[2]** Vértice Publicaciones (2010) Gestión Medioambiental en Empresas de Hostelería. Editorial Vértice, Málaga, España.

**[3]** Natour (1991). Iniciativas de mejora ambiental en la industria turística. Revista europea de turismo y medio ambiente, Burgos, España.

**[4]** Schneider-Wexler, M. (1991). Recycle, reduce, reuse: the 3 Rs conservation. Hotels: International Magazine of the Hotel and Restaurant Industry.

**[5]** Hart, W. (1993). Reduce, reuse and recycle, the three Rs. The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly. Vol. 34 No. 5.

[6] Iwanowski, K; Rushmore, C. (1994). Introducing the eco-friendly hotel. The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly. Vol. 35, No. 1.

[7] IHEI (International Hotels Environmental Initiative) (1993). Environmental Management for Hotels. Oxford, Inglaterra.

[8] Kirk, D. (1995). Environmental management in hotels. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 7, No, 6.

[9] [http://web.ambiente.gob.ec/proyectos/userfiles/51/file/turismo/REGLAMEN TO\(2\).pdf](http://web.ambiente.gob.ec/proyectos/userfiles/51/file/turismo/REGLAMEN TO(2).pdf), 2 de febrero de 2012. Google.

[10] Ayuso, S (2003). Gestión sostenible de la industria turística. Tesis doctoral. Barcelona. España.

[11] <http://www.rainforest-alliance.org/es/tourism/verification>, 20 octubre de 2012. Google.

[12] Vértice Publicaciones (2010) Gestión Medioambiental, conceptos básicos. Editorial Vértice, Málaga, España.

[13] <http://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=2524925>, 19 de enero de 2012. Google

[14] <http://www.unep.org/gc/gc23/documents/Ecuador-Desarrollo.pdf>, 2 de febrero de 2012. Google

[15] Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia(Plan de acción para el Mediterráneo) (2006). Buenas prácticas ambientales en los hoteles. Barcelona, España.

[16] <http://acercar.ambientebogota.gov.co/industria/biblioteca/MANUAL-DE-BUENAS-PRACTICAS/Oportunidades%20de%20produccion%20mas%20limpia%20en%20el%20sector%20hotelero%20y%20servicios%20de%20restaurante.pdf>,

25 de abril de 2012. Google