



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa

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

Autores:

Gladys Sarbelia Fárez Yunga

CI: 0105268304

gladysfarezy17@gmail.com

William Omar Bermeo Orellana

CI:0107291916

willybermeo1997@gmail.com

Director:

Lcdo. David Fernando Quintero Maldonado, Msc.

CI:0103958922

Cuenca - Ecuador

Agosto de 2021



Resumen:

El desarrollo sostenible es un tema que con el pasar de los años ha ido tomando importancia dentro de la sociedad actual, principalmente en el sector turístico debido a su incidencia directa con la naturaleza y con los aspectos culturales de las poblaciones. La guía de buenas prácticas es un instrumento de gran importancia a la hora de analizar los hoteles y su compromiso con la sostenibilidad, además de tomar en cuenta que los establecimientos a más de ser sostenibles deben cumplir con los protocolos de bioseguridad ante la pandemia existente.

La metodología que se ha utilizado es una investigación descriptiva sobre la situación actual del hotel, utilizando como técnica, una encuesta que fue dirigida a la parte gerencial de la empresa y que además contenía información basada en la Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance en su versión 2005, la cual nos brinda indicadores que deben ser evaluados, y en el caso de no cumplirlos deben ser aplicados para el desarrollo sostenible.

Actualmente el Hotel Raymipampa cumple con varios indicadores solicitados por la guía, siendo un punto fuerte el ámbito ambiental debido a que el cumplimiento de estos puntos ayuda a la empresa a reducir sus costos al mismo tiempo que contribuyen al medio ambiente. Por el lado opuesto, están el ámbito empresarial y el cultural que a pesar de aplicar ciertos indicadores, el cumplimiento es bajo.

Palabras claves: Desarrollo sostenible, guía de buenas prácticas, bioseguridad, hotel, medio ambiente, ambiental, cultural, empresarial.



Abstract:

Sustainable development is a topic that over the years has been gaining importance within today's society, mainly in the tourism sector due to its direct impact on nature and the cultural aspects of populations. The guide to good practices is an instrument of great importance when analyzing hotels and their commitment to sustainability, in addition to taking into account that establishments beyond being sustainable must comply with biosecurity protocols in the face of the existing pandemic.

The methodology that has been used is a descriptive research on the current situation of the hotel, using as a technique a survey that was addressed to the management part of the company and that also contained information based on the Guide of Good Practices for sustainable tourism of the Rainforest Alliance in its 2005 version, which gives us indicators that must be evaluated, and in the event of non-compliance they must be applied for sustainable development.

Currently the Hotel Raymipampa meets several indicators requested by the guide, being a strong point the environmental field because compliance with these points helps the company to reduce its costs while contributing to the environment. On the other hand, there are the business and cultural fields, which despite applying certain compliance indicators, is low.

Keywords: Sustainable development. Guide to good practices. Biosecurity. Hotel. Environment. Environmental. Cultural. Business.

Trabajo de Titulación: "Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa"

Autores: William Omar Bermeo Orellana y Gladys Sarbelia Fárez Yunga Director: Mg.

David Quintero

Certificado de Precisión FCH-TR-GST-145

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

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 14 de junio de 2021

Elaborado por: GEAV _____

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



Índice del Trabajo

Dedicatoria	11
Agradecimientos	12
Introducción	13
Capítulo 1. Guía de buenas prácticas para el turismo sostenible versión 2005, protocolo de bioseguridad y características del Hotel Raymipampa.	14
1.1 Generalidades de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005	14
1.1.1 Antecedentes	14
1.1.2 Guía de buenas prácticas para turismo sostenible.....	16
1.2 Generalidades del protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias del Ministerio de Turismo del Ecuador	19
1.2.1 Antecedentes	19
1.2.2 Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias.	21
1.3 Hotel Raymipampa	23
1.3.1 Antecedentes	23
1.3.2 Características y servicios	23
Capítulo 2. Situación actual del Hotel Raymipampa sobre la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad. ...	33
2.1 Planteamiento de la matriz de evaluación	33
2.2 Ámbito empresarial	39
2.2.1 Gestión de la sostenibilidad	39
2.2.2 Gestión de la calidad	44
2.2.3 Gestión de recursos humanos	50
2.2.4 Gestión financiera y contable	50
2.2.5 Gestión de comunicación y mercadeo	51
2.2.6 Cuadro de resumen y calificación del ámbito empresarial.....	53
2.2 Ámbito sociocultural	67
2.2.1 Contribución al desarrollo local	68
2.2.2 Respeto a las culturas y poblaciones locales	71
2.2.3 Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural.....	72
2.2.4 Actividades culturales como parte del producto turístico	75



2.2.5 Cuadro de resumen y calificación del ámbito sociocultural	76
2.3 Ámbito ambiental.....	92
2.3.1 Calentamiento global	93
2.3.2 Recurso agua	94
2.3.3 Recurso energía	102
2.3.4 Biodiversidad	106
2.3.5. Biodiversidad en los jardines.....	109
2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación.....	110
2.3.7. Reservas naturales privadas.....	111
2.3.8 Contaminación	111
2.3.9 Desechos sólidos.....	114
2.3.10 Educación ambiental.....	118
2.3.11 Cuadro de resumen y calificación del ámbito ambiental.....	121
Capítulo 3. Propuestas de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible respetando los protocolos de bioseguridad.....	155
3.1 Ámbito empresarial	155
3.2 Ámbito sociocultural	163
3.3 Ámbito ambiental.....	172
Conclusiones	191
Recomendaciones	193
Bibliografía.....	194
Anexos	200
Anexo 1. Visión actual del Hotel Raymipampa.....	200
Anexo 2. Misión actual del Hotel Raymipampa	200
Anexo 3. Valores empresariales del Hotel Raymipampa.....	200
Anexo 4. Políticas del establecimiento.....	201
Anexo 5. Procesos y procedimientos	202
Anexo 6. Listado de personal.....	204
Anexo 7. Diagramas de flujo de procesos.....	204
Anexo 8. Descriptivos de puestos.....	210
Anexo 9. Cronograma de actividades	218
Anexo 10. Registro de proveedores.....	219
Anexo 11. Costos de producción	220



Anexo 12. Formato de registro de capacitaciones	221
Anexo 13. Formato para la evaluación del personal	222
Anexo 15. Características de los productos	223
Anexo 16. Cálculo de agua potable consumida	223
Anexo 17. Registro de producción de desechos	224
Anexo 18. Cálculo de energía consumida.....	225
Anexo 19. Inventario de plantas.....	225
Anexo 20. Registro de visitas al establecimiento	226
Anexo 21. Matriz de evaluación aplicada al establecimiento.....	227
Anexo 22. Permiso de funcionamiento por parte del Cuerpo de Bomberos	248
Anexo 23. Tarifario del establecimiento	248
Anexo 24. Diseño de tesis aprobado	249



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Gladys Sarbelia Fárez Yunga en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 12 de Agosto de 2021

Gladys Sarbelia Fárez Yunga

C.I: 0105268304



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

William Omar Bermeo Orellana en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 12 de Agosto de 2021

William Omar Bermeo Orellana

C.I: 0107291916



Cláusula de Propiedad Intelectual

Gladys Sarbelia Fárez Yunga, autora del trabajo de titulación “Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 12 de Agosto de 2021

Gladys Sarbelia Fárez Yunga

C.I: 0105268304



Cláusula de Propiedad Intelectual

William Omar Bermeo Orellana, autor del trabajo de titulación “Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 12 de Agosto de 2021

William Omar Bermeo Orellana

C.I: 0107291916



Dedicatoria

Gladys Sarbelia Fárez Yunga

Quiero dedicar esta tesis principalmente a Dios, por guiar mi camino y ser el rayo de luz en mis días grises. Dedico a mis padres Antonio y Rosa, quienes me han apoyado en cada etapa de mi vida, son mi inspiración para luchar por mis metas y por su amor incondicional. A mis hermanos y hermanas, por sus palabras de aliento que me ha llevado a cumplir mis objetivos.

William Omar Bermeo Orellana

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios por darme salud y la sabiduría necesaria para poder culminar este trabajo tan importante y por haberme entregado las fuerzas necesarias para lograr mis metas propuestas al inicio de la universidad, a mis padres Hermel Bermeo y Mariana Orellana que a pesar de encontrarse lejos de mi siempre estuvieron apoyándome en todas las decisiones que tomé y demostrándome su amor incondicional desde la distancia; y a mi abuelita Rosario Pérez y mi tía Mercedes Orellana que supieron criarme desde pequeño inculcándome los valores y los conocimientos necesarios para ser una persona de bien en la vida y que me supieron apoyar en todo momento.



Agradecimientos

Agradezco a Dios por guiarme con el espíritu santo en todo momento, por darme inteligencia, salud y fortaleza para culminar esta etapa. A mis padres y hermanos por ser mi mayor motivo para luchar y salir adelante a pesar de las circunstancias. También agradezco a mi tutor de tesis Mg. David Quintero por guiarnos en cada paso para el desarrollo del presente trabajo de intervención.

Agradezco de manera especial a los gerentes del hotel Raymipampa y demás personal, por brindar la oportunidad de realizar el trabajo de titulación en el establecimiento. Y mi más sincero agradecimiento a mi compañero de tesis William, quien ha sido un excelente ser humano y amigo, la persona que con su dedicación y esfuerzo hemos logrado cumplir esta meta.

Gladys Sarbelia Fárez Yunga

Para comenzar agradezco a Dios por brindarme las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos de la vida y permitirme cumplir con mis metas y a mi familia en general por brindarme su apoyo en todo momento. Seguidamente agradezco a todos los profesores de la facultad por los conocimientos transmitidos, en especial al Magister David Quintero por guiarnos con sus conocimientos durante la elaboración del trabajo, a mis compañeros y amigos; especialmente a mi compañera Gladys Fárez por su apoyo y su dedicación para lograr culminar con éxito el trabajo de intervención. Finalmente, quiero agradecer al Hotel Raymipampa, en especial a sus gerentes Juan Álvarez y Emilia Álvarez por abrirnos las puertas de su establecimiento para realizar el trabajo.

William Omar Bermeo Orellana



Introducción

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque hacia el desarrollo sostenible dentro del sector turístico, y se lo desarrolló debido a que en la actualidad cada día son más los turistas que al momento de elegir los establecimientos para hospedarse buscan que los mismos sean sostenibles. El trabajo tiene como objetivo la aplicación de la guía de buenas prácticas para el turismo sostenible en el Hotel Raymipampa de la ciudad de Cuenca, mediante propuestas que ayudarán al establecimiento a brindar un servicio sostenible a sus huéspedes, respetando los protocolos de bioseguridad que son indispensables en la actualidad.

El trabajo se encuentra dividido en tres capítulos; en el primer capítulo se presentará una breve reseña histórica sobre la Rainforest Alliance conjuntamente con un estudio sobre la guía de buenas prácticas, y los protocolos de bioseguridad brindados por el Ministerio de Turismo para todos los establecimientos de alojamiento; finalmente se brindará información general sobre el Hotel Raymipampa.

En el segundo capítulo se realizará un diagnóstico sobre la situación actual del hotel referente al cumplimiento de los indicadores sostenibles requeridos en la Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible en su versión 2005, además del estudio de las normas de bioseguridad que el establecimiento aplica en cada uno de los ámbitos evaluados.

Para concluir el trabajo se brindarán propuestas de mejoramiento para que el hotel pueda ponerlas en práctica, de manera que sus operaciones cotidianas sean realizadas de una manera sostenible, y brindando a los huéspedes un servicio de excelencia que proteja el medio ambiente y la cultura cuencana.



Capítulo 1. Guía de buenas prácticas para el turismo sostenible versión 2005, protocolo de bioseguridad y características del Hotel Raymipampa.

1.1 Generalidades de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005

1.1.1 Antecedentes

La SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International (2015), sostienen que, las buenas prácticas dentro del sector turístico, son acciones que se encuentran destinadas a prevenir, corregir y mejorar ciertos aspectos de la operación turística, que de alguna forma están afectando las operaciones diarias, realizadas por parte de las diferentes empresas.

Estas prácticas pueden ser implementadas en cada una de las áreas correspondientes a las empresas de servicio, ya sean áreas de servicio o áreas de operación. Además, gracias a la implementación de las mismas, la empresa obtendrá beneficios tanto en el ámbito económico, ambiental o sociocultural. La principal finalidad de las buenas prácticas serían producir el menor impacto negativo sobre los recursos naturales, lo que debe ser demostrado a la población, beneficiando a la empresa por cuanto se mejorará la imagen de la misma, la gestión empresarial será más eficiente y adicional, se conseguirá un mejor desempeño dentro del ámbito sociocultural, es decir tener una armonía con la población local.

Una de las principales organizaciones a nivel mundial que se encuentra enfocada en la adopción de buenas prácticas dentro de las diferentes operaciones, es la organización Rainforest Alliance. Es una organización fundada en el año 1986 en New York, en donde a través de talleres trataban temas sobre la deforestación y la pérdida de la biodiversidad, situación que se estaba presentando en ese momento dentro de los bosques tropicales. En estos talleres, surgió la idea de realizar una conferencia para tratar sobre este tema crítico, la misma que se concretó en año 1987 y reunió aproximadamente a 50 personas expertas en el tema y a unos 700 participantes. Rainforest Alliance fue inscrita en el año de 1987. (Serena, 2017)



Actualmente, Rainforest Alliance, es una organización internacional enfocada en lograr que la responsabilidad de los diferentes negocios llegue a ser la nueva normalidad. Para ser más específicos, Los Editores de la Enciclopedia Británica (2013), nos dicen que Rainforest Alliance está dedicada a conservar la biodiversidad y a promover prácticas ambientalmente sostenibles y socialmente justas, principalmente en las selvas tropicales dentro de los 60 países en los que se encuentra presente.

Esta organización ha logrado posicionarse rápidamente a nivel mundial, gracias a tres factores principales que son:

1. La interacción estratégica del aspecto social, ambiental y económico en un solo instrumento de evaluación. Esto permite a las empresas ser evaluadas en todos los aspectos dentro de un mismo proceso.
2. Su estrategia se centra en una rápida adaptación y ampliación, es decir, las empresas son fácilmente adaptables a este modelo de responsabilidad y se puede ampliar rápidamente a todos los países que así lo deseen.
3. La certificación es mercadeada fuertemente por medio de la división de mercadeo de la organización, misma que se encuentra ubicada en New York.

La Rainforest Alliance actualmente trabaja con el sector turístico, entre ellos: hoteles, operadores de turismo ya sean receptivos y emisores y otras empresas turísticas, con la finalidad de ayudar a mejorar las prácticas económicas, socioculturales y ambientales con las que se maneja cada empresa.

Una empresa que desee trabajar conjuntamente con la organización recibirá los siguientes servicios:

- Módulos de capacitación.
- Asistencia técnica.
- Auditorías de certificación.
- Beneficios del mercadeo.



1.1.2 Guía de buenas prácticas para turismo sostenible

La guía de buenas prácticas para turismo sostenible fue publicada en el año 2005 y está destinada a manejar de forma balanceada los tres principios básicos de la sostenibilidad o conocidos también como los pilares del desarrollo sostenible. Dentro del sector turístico, estos principios son los siguientes:

1. Económico: todas las actividades que se desarrollen en la empresa deben asegurar el crecimiento de la misma, así como su mantenimiento durante el tiempo beneficiando a los propietarios, empleados y a la comunidad local.
2. Socio-cultural: todas las actividades que se desarrollen en la empresa no deben perjudicar a la comunidad en donde se desarrolla la actividad, por lo que se debe tomar en cuenta todas las acciones necesarias para respetar, preservar y revitalizar la cultura local.
3. Ambiental: todas las actividades que se desarrollen en la empresa deben aportar al cuidado y a la conservación de los recursos naturales, las actividades pueden ser dentro o fuera del hotel.

De esta manera, se puede observar, que una empresa responsable no es aquella que únicamente fomenta prácticas de ahorro de recursos como agua o energía, o aquella empresa que únicamente brinda trabajo a la comunidad local, sino que una empresa responsable, es aquella que cumple con los tres principios básicos de forma equitativa.

Dentro del turismo sostenible a nivel mundial, existen 4 criterios que son:

1. Demostrar eficazmente una gestión de todas las actividades que realiza la empresa.
2. La maximización de beneficios ya sean sociales o económicos para la comunidad local, al mismo tiempo que se debe minimizar los impactos negativos que puedan llegar a causar.
3. La maximización de beneficios para el patrimonio cultural de la localidad, al mismo tiempo que, se reduzcan los impactos negativos.



4. La maximización de beneficios para el medio ambiente, al mismo tiempo que, se minimicen los impactos negativos.

A continuación, se presentan cada uno de los pilares del desarrollo sostenible con sus principales características:

- **Ámbito empresarial:** este ámbito es de gran importancia ya que del mismo dependerá el funcionamiento de una empresa a lo largo del tiempo; no se trata únicamente de cuántos recursos tiene la empresa o cómo se consiguen aquellos recursos.

El principal objetivo de este ámbito dentro de una empresa, es la creación de objetivos y políticas que permitan administrar la empresa de una mejor manera para poder asegurar el éxito de los objetivos propuestos.

Los temas que deben ser analizados dentro del ámbito empresarial son:

- Política de sostenibilidad.
 - Sistema de gestión de calidad.
 - Programa de administración y desarrollo de recursos humanos.
 - Gestión económico financiera y programa de seguridad industrial.
 - Comunicación, mercadeo y publicidad.
- **Ámbito socio-cultural:** toda empresa se desenvuelve dentro de una comunidad, por lo que, si ésta se siente perjudicada por las actividades de la empresa, no podrá tener éxito. Por esta razón debe haber una relación directa entre la empresa turística y la sociedad para poder cumplir con la responsabilidad social, beneficiando a ambas partes. Los temas a ser analizados dentro del ámbito socio-cultural son:
 - La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.



- La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.
- La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan al rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico.
- **Ámbito ambiental:** actualmente existe una gran demanda por adquirir los servicios de empresas que se encuentren comprometidas con el medioambiente. Las empresas deben implementar prácticas amigables con el ambiente dentro de sus operaciones diarias.

Dentro de la guía de buenas prácticas los temas a tomar en cuenta dentro del ámbito ambiental son:

- Agua
- Energía
- Biodiversidad
- Biodiversidad en los jardines
- Áreas naturales y conservación
- Reservas naturales privadas
- Desechos sólidos
- Contaminación
- Educación ambiental

En la actualidad, la mayoría de las empresas desconocen la importancia de adoptar las buenas prácticas para el turismo sostenible dentro de sus operaciones. Con la implementación de las mismas, una empresa puede empezar su proceso para poder obtener la certificación Rainforest Alliance.

Los beneficios que se obtienen con el desarrollo de este proceso son:



- Asegurar las fuentes de agua y energía para que se encuentren accesibles en un futuro, además de proteger los recursos naturales y culturales que son la principal atracción para los clientes.
- La reducción de costos, ya que con las buenas prácticas se dará un mayor control al uso de la energía y al agua; además se puede controlar los costos manejando eficazmente el personal.
- La empresa podrá ofrecer a los clientes una experiencia diferente, al mostrar el compromiso que se tiene por el desarrollo sostenible.
- Rainforest Alliance, entregará beneficios a las empresas, principalmente beneficios de mercadeo y de promoción.
- La empresa podrá generar ventajas competitivas que la diferencian del resto del mercado y además podrá llegar a mercados internacionales.
- La empresa recibirá preparación para todo el proceso de certificación.

1.2 Generalidades del protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias del Ministerio de Turismo del Ecuador

1.2.1 Antecedentes

El protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias del Ministerio de Turismo del Ecuador, está destinado a hacer frente a la pandemia del Covid-19.

Esta enfermedad tuvo sus primeros casos en el mes de diciembre de 2019 en China, específicamente en Wuhan. (Gobierno de México, 2020). Con el pasar de los días, esta enfermedad se fue extendiendo por diferentes países e incluso llegó hasta otros continentes en donde ha tomado gran fuerza y obligó a todas las naciones a tomar decisiones de restricción para frenar la propagación de este virus. Esta enfermedad fue declarada como una pandemia por parte de la OMS, debido a que contaba con las siguientes características:

- Rapidez y escala: esta enfermedad se propagó rápidamente a nivel mundial, llegando a desbordar los sistemas sanitarios.



- Gravedad: aproximadamente un 20% de los casos son graves, y en su mayoría afecta drásticamente a las personas de edad avanzada y a las personas que tienen enfermedades crónicas.
- Perturbación social y económica: todas las medidas adoptadas a nivel mundial para frenar la propagación del virus, han tenido graves consecuencias en el sector socioeconómico.

Entre las principales restricciones que se tomaron por parte de los países, están las de movilidad, donde se suspendió todo tipo de transporte ya sea terrestre, aéreo o marítimo. Esto perjudicó directamente a la industria del turismo debido a que la demanda se redujo exponencialmente. De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo, (2020) en el primer trimestre del año 2020 el turismo descendió aproximadamente un 22% y las llegadas se redujeron en un 57%. Estas disminuciones desencadenaron en una pérdida de 67 millones de llegadas internacionales y aproximadamente 80.000 millones de dólares en ingresos.

Otra de las principales pérdidas es la de empleos, que se prevé que pierdan entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo alrededor del mundo.

Una gran cantidad de hoteles tuvieron que cerrar sus operaciones alrededor del mundo, entre estos los hoteles de nuestro país, hasta que el servicio que se brinda otorgue seguridad a los clientes.

Para esto, en el mes de mayo de 2020, el Ministerio de Turismo del Ecuador conjuntamente con otras entidades gubernamentales crearon el “Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid.19”, el mismo que debía ser cumplido por los establecimientos de alojamiento para que puedan abrir nuevamente sus puertas y ofrecer sus servicios. Conjuntamente con los protocolos de bioseguridad que se empezaron a desarrollar a nivel mundial, se fomentó la idea de que es el momento para que las empresas puedan empezar a pensar más en el tema de sostenibilidad.



El secretario general de la Organización Mundial de Turismo, (2020), afirmó que:

La sostenibilidad no debe ser ya un nicho del turismo, sino que debe ser la nueva norma en todos y cada uno de los segmentos del sector. Es uno de los elementos centrales de nuestras directrices globales para reiniciar el turismo. Está en nuestras manos transformar el turismo y que la superación de la pandemia se convierta en un punto de inflexión para la sostenibilidad.

1.2.2 Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias.

El Ministerio de Turismo del Ecuador, (2020) dice que este documento tiene el objetivo de asegurar la actividad de los establecimientos de alojamiento turístico, previo a que reinicien su actividad económica y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes, está dirigido para todos los establecimientos de alojamiento turístico en todo el territorio nacional.

Los puntos a tratar dentro de este protocolo son los siguientes:

1. Manejo de elementos de protección al personal de trabajo: se basa principalmente en brindar protección a los trabajadores, para esto se debe informar a todo el personal sobre las medidas de protección básicas, dotarlos de elementos de protección y organizar sus horarios para que no exista una aglomeración de trabajadores dentro del establecimiento.
2. Protocolo de arribo al establecimiento: se aplica al momento de recibir a los huéspedes, estas medidas deben ser practicadas por la persona encargada de recibir a los viajeros.
3. Medidas de información al viajero: el establecimiento debe poner a disposición de los viajeros información con respecto a las principales medidas de bioseguridad; información con los números de emergencia y direcciones de los centros de salud más cercanos al establecimiento.



4. Recepción de los huéspedes en el lobby: brinda medidas a aplicar dentro del lobby, como la colocación de dispensadores de gel antibacterial, desinfección de llaves, retirar información escrita y principalmente evitar el intercambio de objetos como la tarjeta de crédito al momento de la facturación.
5. Servicio técnico y mantenimiento: se debe verificar el correcto funcionamiento de equipos de desinfección, ya sean lavavajillas y dispensadores, además verificar el funcionamiento de lavamanos, sanitarios y el aire acondicionado para que permita una mejor circulación de aire.
6. Servicio de alimentación: para este servicio, existen medidas que empiezan desde la recepción de alimentos, en donde se deben desinfectar toda la mercadería que entra al establecimiento antes de almacenarla, luego se debe realizar desinfecciones constantes en toda el área de almacenamiento; en cuanto a los comedores, estos deben contar con información sobre las medidas de protección, además, se debe controlar el aforo para que no exista aglomeración de personas y la carta de menús, deben ser desinfectadas frecuentemente.
7. Limpieza y desinfección: para la limpieza de las habitaciones se debe tener en cuenta las normas de ingreso en habitaciones con huéspedes contagiados o con sintomatología; y los desechos deben ser eliminados correctamente.
8. Gerencia y manejo organizacional: la gerencia del establecimiento debe encargarse de verificar el cumplimiento de todos estos puntos por parte de los empleados mediante inspecciones diarias.



1.3 Hotel Raymipampa

1.3.1 Antecedentes

Historia

Grupo Raymipampa, es una empresa familiar, dedicada hace más de dos décadas al servicio turístico. Este grupo empezó con el Restaurante Raymipampa que fue fundado en el año de 1933 y se encuentra ubicado en la calle Benigno Malo, entre Simón Bolívar y Mariscal Sucre.

Durante el paso del tiempo, el Grupo Raymipampa ha brindado servicio a familias cuencanas, turistas nacionales e internacionales, colocándose como uno de los restaurantes insignias y uno de los más antiguos de la ciudad de Cuenca.

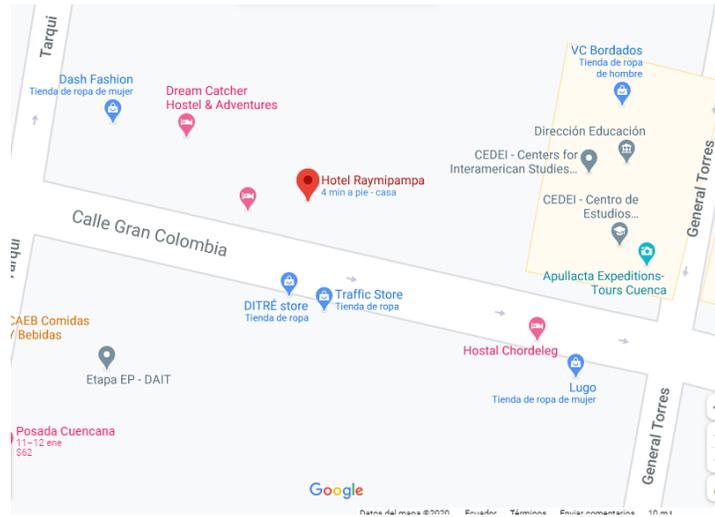
En el año 2019, el grupo reconstruyó y adecuó una casa colonial para convertirla en un hotel, complementando así un servicio de excelencia para los turistas. El hotel se encuentra adecuado en una casa que cuenta con más de 100 años de antigüedad. Esta edificación tuvo varios usos, en sus inicios se la uso como restaurante, luego pasó a ser una facultad de la UNITA, posteriormente funcionó como un local de eventos, hasta que finalmente se convirtió en lo que es hoy en día. El Hotel Raymipampa se encuentra ubicado a pocas cuadras del Parque Calderón, ofrece un cálido y acogedor ambiente en todas las instalaciones y servicios que dispone.

1.3.2 Características y servicios

Ubicación

El Hotel Raymipampa se encuentra ubicado en un lugar estratégico, calles Gran Colombia 11-78 y Tarqui, dentro del centro histórico, en la parroquia urbana Sucre.

Como podemos ver en la Figura 1, la zona es altamente comercial por lo que es un punto a favor del hotel.

Figura 1. Ubicación del Hotel Raymipampa

Título: Ubicación del Hotel Raymipampa

Autor: Google Maps

Fuente: Google Maps

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Habitaciones

El hotel cuenta con un total de 17 habitaciones, que se dividen entre sencillas, dobles, triples, matrimoniales y una suite junior. Todas las habitaciones cuentan con su propio equipamiento, baño privado y amenities.

Tabla 1. Habitaciones del Hotel Raymipampa

Tipo	Precio por pax	Facilidades
Sencilla	\$30,00	- Baño privado
Doble	\$67,00	- Televisión por cable
Matrimonial	\$60,00	- Cajas de seguridad

Triple	\$75,00	- Wi-fi
Suite Junior	\$112,00	- Mini bar - Secador de cabello - Teléfono

Autor: Gladys Fárez / William Bermeo

Fuente: Hotel Raymipampa

Fecha: 21 de diciembre de 2020

Figura 2. Habitación del Hotel Raymipampa



Título: Habitación del Hotel Raymipampa

Autor: Gladys Fárez / William Bermeo

Fuente: Propia

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Servicios:

Con la finalidad de brindar una experiencia satisfactoria a los clientes, el Hotel Raymipampa cuenta con servicios especiales que están enfocados en la seguridad, la comodidad y en el disfrute de la estadía de los huéspedes. Los servicios son:

- Transporte aeropuerto, hotel, aeropuerto.



- Estacionamiento
- Sala de billar
- Jardín
- Salón de eventos.
- Wi-fi en todas las instalaciones del hotel.
- Cámaras de seguridad en todas las áreas comunes.
- Estación de café y té.
- Área de lectura y descanso.
- Servicio de lavandería (con recargo adicional).
- Desayuno buffet.

Atractivos cercanos:

El centro histórico de la ciudad de Cuenca tiene una gran variedad de atractivos turísticos de característica cultural, lo que llama la atención de los turistas.

El hotel Raymipampa al estar ubicado dentro del centro histórico, tiene a su alrededor los siguientes atractivos:

- Museo Pumapungo a 2,0 km.
- El río Tomebamba a 1,0 km.
- Catedral de la Inmaculada Concepción a 0,5 km.
- Antigua Catedral a 0,5 km.
- El parque Abdón Calderón a 0,5 km.
- El Museo del Sombrero de Paja toquilla a 0,65 km.
- Mirador de Turi a 5,4 km.
- Parque Nacional Cajas a 28,00 km.

Cumplimiento del Reglamento de Alojamiento

De acuerdo con el reglamento de alojamiento desarrollado por la AHOTEC (2015), un hotel se define de la siguiente manera:



Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015)

En base a lo mencionado, el establecimiento en estudio, se clasifica como un Hotel (H) y cumple con todos los requisitos solicitados para ser categorizado como un Hotel de 3 estrellas.

Los requisitos que solicita el Reglamento de Alojamiento para esta categoría son los siguientes:

Tabla 2. Cumplimiento de requerimientos por parte del Hotel Raymipampa

Requerimientos por categoría – H		
Requerimientos de infraestructura		
Instalaciones generales		
Requisitos	Hotel 3 estrellas	Observaciones
N°		
1	Estacionamiento propio o contratado, 10% dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	De acuerdo al porcentaje, se solicita al hotel un espacio de estacionamiento para 2 vehículos, el hotel tiene espacio para tres vehículos dentro del parqueadero.
2	Generador de emergencia.	Para servicios básicos: X Sí cumple, ya que el establecimiento cuenta con luces a batería para el uso en casos de emergencia en las



		ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.		áreas comunes, pasillos y salidas de emergencia.
3	Agua caliente en Centralizada lavabos de cuarto de baño y aseo en áreas comunes.		X	Sí cumple, el hotel cuenta con dos calderos y están disponibles las 24 horas.
4	Contar con por lo menos los siguientes servicios/ubicación: 1) Piscina. 2) Hidromasaje. 3) Baño turco 4) Sauna. 5) Gimnasio. 6) SPA. 7) Servicio de peluquería. 8) Local comercial afín a la actividad. 9) Áreas deportivas. 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal. 11) Salones para eventos. 12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente. 13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.		2	El hotel cuenta con los siguientes servicios: - Salones para eventos -Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial.
5	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		X	El hotel cuenta con ventiladores y equipos de calefacción en las áreas comunes y habitaciones.



6	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal.	Cuarto de baño y aseo	X	Sí cumple
		Área de almacenamiento de artículos personales.	X	Sí cumple
		Área de comedor.	X	Sí cumple
ACCESOS				
7	Una entrada principal de recepción y otra de servicio.		X	Sí cumple
Áreas de clientes – general				
8	Área de vestíbulo.	Incluye recepción, consejería y salas.	X	
9	Restaurante dentro de las instalaciones.	Cafetería	X	Sí cumple
		Con carta en español e inglés.	X	Sí cumple
10	Servicio de bar dentro del establecimiento.		X	
Área de clientes - habitaciones				
11	Contar con habitaciones para personas con capacidades especiales.		2%	El hotel tiene una habitación para personas con capacidades especiales, ubicado en la planta baja.
12	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		X	Sí cumple
13	Acondicionamiento térmico en cada habitación.		X	Tiene un sistema de calefacción mecánica.



14	Habitaciones insonorizadas.		X	
15	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		X	Sí cumple
16	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	Sí cumple
17	Almohada extra a petición del huésped.		X	Sí cumple
18	Portamaletas.		X	Sí cumple
19	Clóset y/o armario.		X	Sí cumple
20	Silla, sillón o sofá.		X	Sí cumple
21	Funda de lavandería.		X	Sí cumple
22	Luz de velador o cabecera por plaza.		X	Sí cumple
23	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta.		X	Cumple con cortinas y puertas.
24	Televisión	Con acceso a canales nacionales.	X	Sí cumple
25	Teléfono en habitación.		X	Sí cumple
26	Servicio telefónico.	Interno e internacional.	X	Sí cumple
Área de clientes - Cuarto de baño y aseo privado				
27	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente	X	Sí cumple
		Centralizada	X	Sí cumple
		Las 24 horas	X	Sí cumple
28	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	Sí cumple



29	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	X	Sí cumple
30	Secador de cabello.	X**	Sí cumple
31	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo X Manos X	Sí cumple Sí cumple
32	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	Sí cumple
33	Amenities de limpieza.	Champú X Jabón X Papel higiénico X	Sí cumple Sí cumple Sí cumple
Servicios			
34	Servicio de despertador.	X	Sí cumple
35	Servicio de lavandería propio o contratado.	X	Servicio de lavandería propio dentro del hotel.
36	Servicio de planchado.	Servicio propio o contratado. X	Servicio propio.
37	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.	12 horas X	Sí cumple
38	Contar con personal profesional en competencias laborales.	10%	En el área administrativa existe 3 personas con título profesional.
39	Contar con personal que hable al menos un idioma extranjero.	10%	Los gerentes hablan 2 idiomas (Inglés y francés).
40	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito, débito y voucher.	X	Sí cumple
41	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra X	Sí cumple



Autor: Gladys Fárez / William Bermeo

Fuente: Reglamento de alojamiento turístico

Fecha: 21 de diciembre de 2020

Requisitos legales

Para que un establecimiento pueda realizar sus operaciones, debe estar debidamente legalizado y cumplir con todos los permisos correspondientes. Los requisitos legales con los que cumple el hotel y le permiten realizar sus funciones son:

Tabla 3. Requisitos legales para el funcionamiento

Permisos	Si	No	Detalles
Registrado en el catastro oficial de establecimientos de alojamiento.	X		El establecimiento se encuentra registrado con el catastro N°. ACUEAJ00003799, con fecha de registro 26/04/2019.
Permiso de funcionamiento por parte del Municipio de Cuenca.	X		
Permiso de funcionamiento por parte del Cuerpo de Bomberos de Cuenca.	X		

Autor: Gladys Fárez, William Bermeo

Fuente: Hotel Raymipampa



Fecha: 21 de diciembre de 2020

En el presente capítulo se pudo realizar un análisis de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible, tomando en cuenta el origen de la Rainforest Alliance, los ámbitos y subámbitos que componen la guía, y las ventajas que reciben las empresas al someterse a estas certificaciones. Además, se analizó los requerimientos para los establecimientos de alojamiento turístico solicitados por parte del Ministerio de Turismo con el fin de precautelar la salud de los huéspedes y trabajadores. Finalmente se realizó un análisis sobre el Hotel Raymipampa; alcanzando los objetivos del capítulo.

Capítulo 2. Situación actual del Hotel Raymipampa sobre la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad.

2.1 Planteamiento de la matriz de evaluación

Para la toma de información se planteó una matriz de evaluación, la cual contendrá cada uno de los 3 ámbitos, desglosados correctamente con cada uno de los temas de calificación, además de existir cuatro opciones de calificación que serán: cumple, cumple parcialmente, no cumple y no aplica. La matriz de evaluación tendrá el formato de un checklist y estará dividido por cada ámbito y subámbito. Los



indicadores que se usaron en la matriz están basados en la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en su versión 2005.

La matriz cuenta con cuatro opciones de calificación para cada uno de los indicadores, estas opciones son:

- Cumple: cuando el hotel cumple al 100% el indicador.
- Cumple parcialmente: cuando el hotel cumple medianamente con el indicador.
- No cumple: cuando el hotel no cumple con el indicador.
- No aplica: cuando el indicador no puede ser calificado por las circunstancias del hotel.

Dentro de la matriz cada ámbito se encuentra dividido en subámbitos, que se dividen en criterios y finalmente se encuentran los indicadores. A continuación, se presenta una descripción de los puntos principales a tomar en cuenta dentro de la calificación.

Ámbito empresarial

- **Gestión de la sostenibilidad**

Se califica:

- Políticas sostenibles, de servicio, sociales, de gestión humana y de seguridad.
- Procesos para las actividades que se desarrollan.
- Valores de la empresa.
- Misión y visión.



- Planes de acción.
- **Gestión de calidad**
Se califica:
 - Objetivos y metas de la empresa.
 - Listado de colaboradores.
 - Cronogramas y reportes.
 - Planes de trabajo.
 - Proveedores.
 - Monitoreos de procesos y procedimientos.
- **Gestión de recursos humanos**
Se califica:
 - Manual de procedimientos para los puestos de trabajo.
 - Capacitaciones para los trabajadores.
 - Evaluaciones al personal.
- **Gestión financiera y contable**
Se califica:
 - Procedimientos contables.
 - Capacitaciones en temas financieros.
 - Auditorías.
 - Presupuestos.
- **Gestión de seguridad**
Se califica:
 - Identificación de los riesgos.
 - Planes de emergencia.
 - Capacitaciones de seguridad.
 - Auditorías de seguridad por parte de profesionales.
 - Seguridad en los procesos.
- **Gestión de comunicación y mercadeo**
Se califica:
 - Personal especializado.
 - Incorporación de la sostenibilidad en el mercadeo.



- Plan de mercadeo
- Objetivos y resultados de la publicidad.

Ámbito sociocultural

- Contribución al desarrollo local

Se califica:

- Políticas de sostenibilidad socioculturales.
- Sentir de la comunidad hacia la empresa.
- Prioridad de compras a nivel local.
- Ayuda a la comercialización de productos de artesanos locales.
- Apoyo al desarrollo económico y social de la comunidad.
- Auspicios para la localidad.
- Alianzas con organizaciones para capacitaciones.

- Respeto a las culturas y poblaciones locales

Se califica:

- Contratación del personal con bases legales y sin discriminación.
- Participación de la empresa en eventos que se desarrollen en la comunidad.
- Conocimiento y divulgación de los códigos de ética de la comunidad.

- Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural

Se califica:

- Análisis de las necesidades de la comunidad.
- Incorporación en la oferta de hallazgos culturales y de platos típicos de la comunidad.
- Información a los turistas sobre los rasgos culturales de la localidad.
- Comunicación con el cliente para que forme parte de los eventos culturales.

- Actividades culturales como parte del producto turístico



Se califica:

- Recolección de información sobre rasgos culturales locales y empresas que ofertan productos artesanales.
- Incorporación de artesanías y utensilios locales en la decoración del establecimiento.
- Demostración de danzas y música local a los turistas.
- Conocimiento de las lenguas nativas y de los ritos ancestrales de la localidad.
-

Ámbito ambiental

- Calentamiento global

Se califica:

- Aplicación de las recomendaciones globales para el uso de agua, energía y el manejo de desechos.
- Cálculo de la huella de carbono.
- Contribución con las áreas naturales protegidas.
- Análisis de eventos climáticos extremos en la zona.

- Recurso agua

Se califica:

- Registros sobre la cantidad de agua consumida mensualmente.
- Mantenimientos generales sobre tuberías de agua.
- Adquisición de dispositivos y equipos que ahorren agua.
- Uso de aguas grises y aguas de lluvia.
- Riego de jardines.

- Recurso energía

Se califica:

- Registros sobre la cantidad de energía consumida mensualmente.
- Mantenimientos preventivos de las instalaciones eléctricas.
- Adquisición de dispositivos y equipos que ahorren energía.
- Captación de la luz natural para la iluminación de las instalaciones.
- Empleo de automóviles que reduzcan el consumo de combustible.



- **Biodiversidad**

Se califica:

- Análisis del impacto causado al medio ambiente.
- Elaboración de inventarios de plantas y animales de la zona.
- Educación al personal sobre las leyes que protejan la biodiversidad.
- Recomendación a los huéspedes sobre el cuidado de la naturaleza en los atractivos que visiten.

- **Biodiversidad en los jardines**

Se califica:

- Mantenimiento brindado al jardín.
- Uso del jardín de manera que ayude a la vida silvestre.

- **Áreas naturales protegidas y de conservación**

Se califica:

- Educación a los turistas sobre el cuidado ambiental.
- Recomendaciones brindadas a los turistas para la visita a las áreas protegidas.
- Recolección de información sobre los eventos ambientales existentes en la localidad.

- **Reservas naturales privadas**

Se califica:

- Creación de alianzas con las reservas naturales.
- Colaboración con escuelas locales para que visiten las reservas.

- **Contaminación**

Se califica:

- Diseño de la edificación.
- Uso de focos durante la noche en lugares abiertos.
- Utilización de productos biodegradables.
- Sistema de recolección de aguas servidas.
- Recomendaciones a los turistas para el uso del transporte público.



- **Desechos sólidos**

Se califica:

- Reducción del consumo de plástico.
- Uso de vajilla no desechable.
- Colocación de dispensadores de jabón en los baños.
- Donación de los excesos del establecimiento.
- Clasificación de desechos reciclables y no reciclables.
- Información que se brinda a los huéspedes sobre el manejo de los desechos sólidos.

- **Educación ambiental**

Se califica:

- Conocimiento por parte del personal sobre las buenas prácticas ambientales.
- Capacitaciones ambientales a los trabajadores por parte de profesionales del área.

2.2 Ámbito empresarial

Es el ámbito en el cual se definen las decisiones a tomar dentro de cada una de las áreas que conforman el hotel, por tal motivo, es importante realizar un estudio profundo de cómo se maneja este ámbito.

Para la Rainforest Alliance, (2005) es de gran valor realizar esquemas de gestión que permitan a la empresa alcanzar los objetivos planteados para un desarrollo sostenible eficaz.

2.2.1 Gestión de la sostenibilidad

Organigrama:

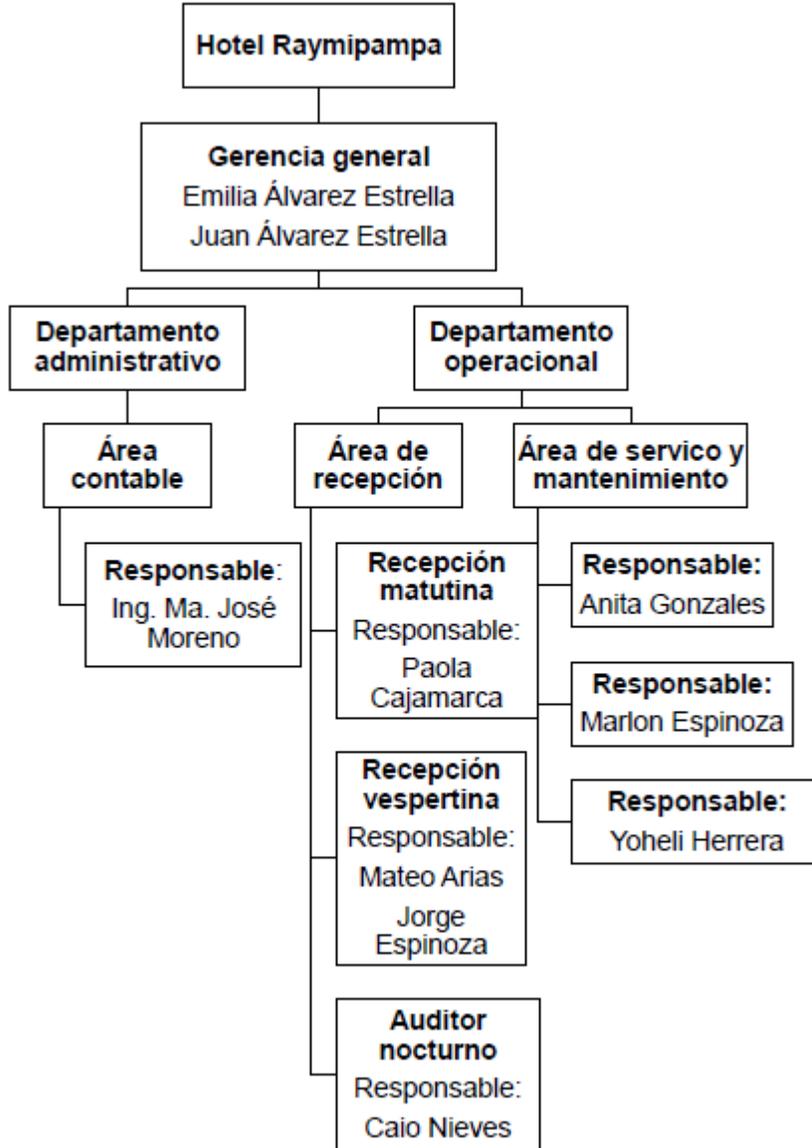
Toda empresa tiene una correcta organización reflejada en un organigrama que permite conocer los puestos que existen dentro del establecimiento y las personas que desarrollan sus cargos. Además, gracias al organigrama, se puede identificar la jerarquía existente en el hotel. Por lo tanto, los miembros del Hotel



Raymipampa están claramente ubicados en un organigrama. Existe un total de 9 trabajadores.

A continuación, el organigrama del establecimiento.

Figura 3. Organigrama del Hotel Raymipampa

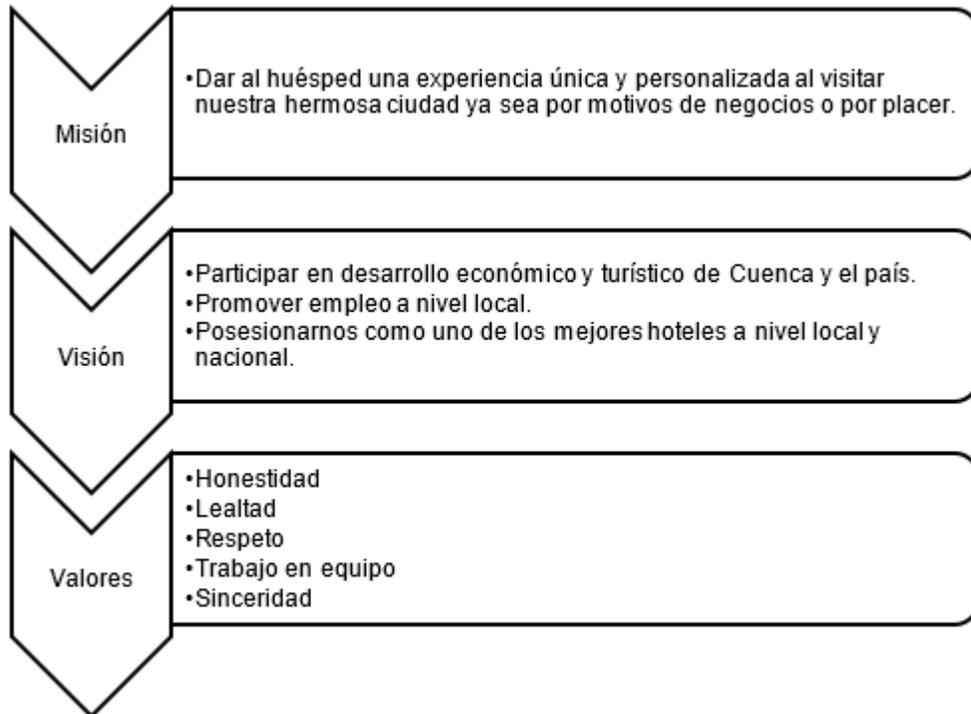


Título: Organigrama del Hotel Raymipampa
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Hotel Raymipampa
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Misión, visión y valores

El establecimiento tiene definida una misión y visión que se encuentran enfocadas principalmente en ofrecer al huésped una experiencia única y el desarrollo económico del establecimiento.

Figura 4. Misión, visión y valores del hotel



Título: Misión, visión y valores del hotel.

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Hotel Raymipampa

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: En la figura se puede observar que la misión no se encuentra enfocada a la sostenibilidad; en cuanto a la visión, se enfoca en la cooperación del desarrollo económico de la ciudad y con la población local, pero no en preservar la cultura y las costumbres; carece de visión ambiental.



Objetivo:

El principal objetivo del establecimiento, es ofrecer a los clientes un servicio de excelencia, satisfaciendo sus necesidades a través de una gestión responsable.

Políticas empresariales

Toda empresa funciona en torno a las políticas que han sido definidas con coherencia a las actividades que se realizan.

Las políticas empresariales son lineamientos que se deben cumplir para poder alcanzar los objetivos que han sido planteados. Las políticas que han sido definidas dentro del Hotel Raymipampa son las siguientes:

- Políticas ambientales:
 - Ahorrar en lo posible el agua y la energía eléctrica.
 - Minimizar el uso del papel en el área de recepción y en el área administrativa, para esto se debe reutilizar los papeles.
 - Crear y mantener relaciones armoniosas con los proveedores que ofrezcan productos amigables con el medio ambiente.
- Políticas socioculturales:
 - Ofrecer un ambiente de trabajo armonioso a su personal, evitando la discriminación.
 - Brindar capacitación de inducción a los nuevos trabajadores y capacitaciones constantes al personal en general.
 - Priorizar a las personas locales para formar parte del equipo de trabajo del hotel.
 - Equipar y dotar de herramientas necesarias a todo su personal.
- Políticas de servicio:
 - Brindar un servicio de calidad con amor y pasión, con la finalidad de superar las expectativas de los clientes.
 - Fidelizar a los clientes brindando un servicio diferenciado.
 - Mantener una limpieza impecable en todas las instalaciones del hotel.
 - Tomar en cuenta las sugerencias de los huéspedes y empleados para mejorar el servicio.



- Políticas de seguridad
 - Poner a disposición de los empleados y de los huéspedes: cuadros e instrucciones de evacuación del hotel, números y puntos de encuentro para casos de emergencia.
 - Realizar mantenimientos periódicos a las instalaciones de agua, instalaciones eléctricas e instalaciones de gas.
 - Cumplir con los protocolos de bioseguridad emitidos por parte del Ministerio de Turismo.

Planificación

Los dueños del establecimiento mantienen reuniones periódicas, lo que permite planificar e investigar sobre nuevas estrategias que mejoren los resultados financieros de la empresa. Analizan los cambios que sufre el mercado como la oferta y la demanda, para reinventarse y acomodarse de acuerdo a las necesidades actuales.

Medidas de bioseguridad aplicadas por el hotel para la gestión de la sostenibilidad.

- Los trabajadores que forman parte del organigrama, tienen la obligación de utilizar mascarilla todo el tiempo.
- Los trabajadores deben desinfectarse las manos con alcohol cada vez que intercambien objetos con los huéspedes, como llaves, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, etc.
- Para la seguridad de los huéspedes, existe señalética distribuida en las instalaciones con mensajes de conservar la distancia, usar la mascarilla, etc.
- Se debe dotar a los trabajadores con artículos como alcohol, gel antibacterial y mascarillas, con la finalidad de precautelar la seguridad del personal.

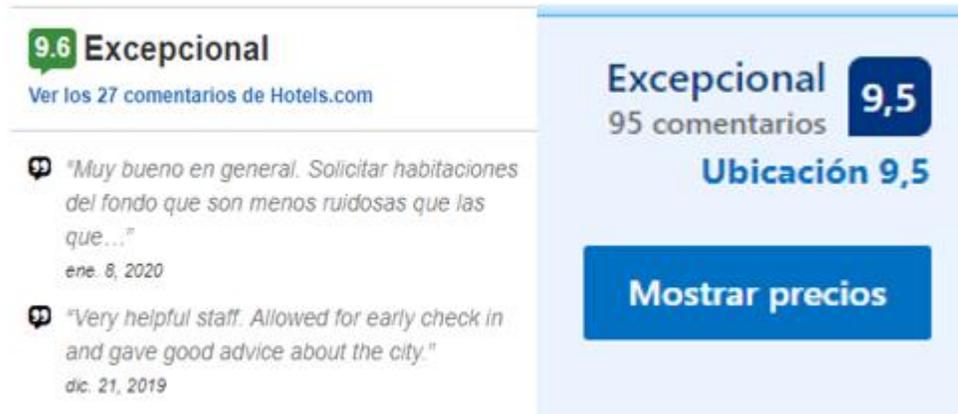
2.2.2 Gestión de la calidad

La calidad es un punto relevante que se toma en cuenta al momento de elegir un producto o servicio. Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) nos indican que la gestión

de la calidad es un conjunto de métodos que ayudan a controlar la calidad del producto y del servicio que se ofrece a los clientes.

El Hotel Raymipampa ha demostrado ser una empresa caracterizada por ofrecer a los clientes un servicio de calidad, por tal razón ha sido reconocido por plataformas online como Hotels.com con una valoración de 9,6/10 y Booking.com con una valoración de 9,5/10.

Figura 5. Puntuación del Hotel Raymipampa



Título: Puntuación del Hotel Raymipampa
Autor: Hotels.com, Booking.com
Fuente: Hotels.com, Booking.com
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: En la figura se puede observar la calificación con la que cuenta en las plataformas Hotels.com y Booking.com respectivamente.

Procesos y Procedimientos

Un servicio de calidad es el resultado de una correcta organización en las actividades que se realizan para brindar el servicio. Cada actividad cuenta con un proceso que debe seguirse obligatoriamente. Al ser una empresa que necesita de varios trabajadores para llevar a cabo sus actividades, el hotel está expuesto a una rotación constante del personal que puede darse en el futuro. Cuando una persona ingresa a trabajar en el hotel necesita de una inducción o una capacitación para saber qué es lo que tiene que hacer específicamente.



El Hotel Raymipampa, pensando en estos casos, tiene definidos los procesos principales, los cuáles son entregados al nuevo personal de acuerdo a sus funciones. Los procesos son demasiado básicos, y se presentan a continuación:

Check inn: Consiste en el primer contacto con el huésped y se realiza al momento del arribo del huésped, la herramienta principal es la hoja de registro. El horario de check in del hotel es de 15:00 a 23:30.

1. Llenar la hoja de registro con los siguientes datos: fecha de ingreso, fecha de salida, número de habitación, número de huéspedes, forma de pago, responsable, datos del huésped (nombre, número de identificación, nacionalidad, dirección, teléfono, correo electrónico), firma del huésped y finalmente observaciones en el caso de existir las. Para esto, la persona encargada de la recepción deberá solicitar la cédula o pasaporte al cliente.
2. Acompañar al huésped a la habitación.
3. Entregar las llaves de la habitación al huésped y explicar los servicios con los que cuenta el hotel.
4. Registrar al huésped en el sistema del hotel, esto se realiza internamente tomando como base la hoja de registro.

Check Out: es el proceso que se realiza el momento de la salida del huésped.

1. La camarera debe revisar que todas las habitaciones se encuentren en buen estado y con todo su equipamiento.
2. Se realiza el cobro ya sea en efectivo o mediante tarjeta.
3. Se da las gracias y se le invita a regresar en un futuro al huésped, además se le brinda un detalle por parte del hotel, el mismo que puede ser un chocolate.

Limpieza de habitaciones: este proceso se realiza diariamente en las habitaciones que han sido o están siendo ocupadas. Es muy importante mantener las habitaciones del hotel en perfecto estado de limpieza ya que brinda una mejor imagen del hotel frente al cliente.

1. Se debe consultar en la recepción las habitaciones que necesitan de limpieza y qué tipo de limpieza se debe realizar.



2. Se debe tocar la puerta tres veces antes de su ingreso.
3. Retirar toda la basura de la habitación.
4. Cambiar las toallas en el caso de que el huésped lo necesite.
5. Limpiar la ducha, lavamanos e inodoro.
6. Reponer los amenities en caso de ser necesario.
7. Tender la cama (en el caso de cambio de huésped se debe cambiar toda la ropa de cama).
8. Limpiar los polvos de todas las superficies.
9. Barrer y limpiar el piso.
10. Colocar una botella de agua en la habitación como cortesía del hotel.

Limpieza de áreas comunes: este proceso se realiza en los pasillos y en el salón de eventos, diariamente.

1. Se retira la basura de los tachos existentes en las áreas comunes.
2. Se barren los pisos.
3. Se limpia el polvo de las superficies.
4. Se realizar un aspirado profundo de los pisos dos veces por semana.

Mantenimiento de áreas verdes: este proceso se realiza en el jardín del hotel, que se encuentra ubicado en la parte posterior de las instalaciones.

1. Se riegan las plantas cada dos días.
2. Se realiza el corte del llano una vez al mes.

Proceso de lavado de lencería blanca: se lavan las sábanas, edredones, y toallas.

1. Se debe acumular mínimo 3 juegos de sábanas para realizar el lavado.
2. Revisar que no existan manchas grandes, en el caso de existir, realizar un desmanchado antes de introducir la ropa a la lavadora.
3. Cuando una prenda de lencería o toalla ya no se encuentra en buenas condiciones, se debe dar de baja y retirar del inventario.

Administración y dirección

La parte administrativa de un establecimiento es de gran importancia debido a que dirige por un camino correcto a la empresa, según Carretero, (2010) la principal

función de la administración es planificar, para lo cual existen procesos para la toma de decisiones y para la definición de los objetivos.

La parte de administración del hotel es llevada a cabo por parte de los hermanos Juan y Emilia Álvarez, quienes son los encargados de la toma de decisiones que son más factibles para lograr el cumplimiento de los objetivos y rentabilidad del establecimiento.

El equipo de trabajo de la empresa está conformado por un equipo joven, que se han preparado y han recibido capacitaciones, además el gerente mantiene capacitaciones constantes para el aprendizaje y mejora continua. Una de las fortalezas que resalta de su personal es la correcta comunicación y organización, cualidades que diariamente se van fortaleciendo.

Según Álvarez, (2020) sus principales funciones en el establecimiento son:

Figura 6. Funciones principales del gerente



Título: Funciones principales del gerente
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Funciones del directivo del hotel

- Liderar de forma efectiva.



- Crear políticas para el correcto funcionamiento en cada área del hotel.
- Reclutar, contratar y capacitar al personal del hotel.
- Evaluar el desempeño del personal en las diferentes actividades que se desempeñen.
- Asegurar la calidad de servicio brindado a los huéspedes y solicitudes especiales.
- Resolver quejas, consultas de facturación y devolución de cargo de los huéspedes.
- Supervisar el manejo de facturación, cobros y caja.
- Control de inventario y proveer insumos a todas las áreas.
- Educar al personal hacia el cumplimiento de la filosofía de la empresa.
- Capacitar al personal sobre precauciones de seguridad laboral.
- Dirigir reuniones con el equipo de trabajo.
- Supervisar que todos los trabajadores cumplan con las medidas de bioseguridad.
- Dotar a los trabajadores de equipos de protección.

Medidas de bioseguridad aplicadas por el hotel para la gestión de la calidad.

- Para el proceso del check in, se debe tomar la temperatura a los huéspedes, desinfectar el equipaje y colocar alcohol en las manos de los huéspedes.
- Al momento de la entrega de las llaves, se debe brindar adicionalmente una botella de alcohol para el huésped.
- Para el proceso de check out, en el caso que el pago sea con tarjeta, el huésped será el encargado de insertar la tarjeta en el datafast.



- Para la limpieza de las habitaciones, siempre se debe realizar una sanitización total a la habitación.
- Realizar desinfecciones de las áreas comunes dos veces al día, ya que son áreas por las que transitan la mayoría de clientes.

2.2.3 Gestión de recursos humanos

En un establecimiento que se dedica a la prestación de servicios, un aspecto importante es el recurso humano, debido a que de este grupo de personas depende la calidad de servicio que se brinda al cliente. Por lo tanto, el equipo de trabajo debe estar conformado por personas con excelentes cualidades, desempeño y capacitados; para asegurar el éxito de la empresa.

El hotel Raymipampa no cuenta con manuales de puestos y procedimientos, ya que solamente se enseña oralmente a los empleados cada uno de los procesos que se lleva a cabo en las diferentes áreas; y al contar con pocos trabajadores, es factible realizar una adecuada supervisión para controlar el correcto funcionamiento de las tareas.

Las capacitaciones se realizan cada vez que ingresa nuevo personal al establecimiento, con el objetivo de dar a conocer las actividades que se lleva a cabo en cada área de trabajo y así evitar problemas en el proceso. Por tal motivo se recomienda realizar un cronograma de capacitaciones para el personal, para conocer el tema a capacitar, la frecuencia, objetivos y fechas.

2.2.4 Gestión financiera y contable

La gestión financiera y contable es de gran importancia dentro de las actividades diarias de la empresa ya que de la misma depende el futuro del hotel. Si se da una mala gestión, el hotel puede llegar a la quiebra, al contrario, si se da una correcta gestión, el hotel podrá crecer con el paso de los años y posicionarse en un mayor rango dentro del mercado. Para esto el hotel cuenta con una persona capacitada en temas financieros que ocupa el puesto de contadora.



2.2.5 Gestión de comunicación y mercadeo

La comunicación y mercadeo es una necesidad fundamental de la empresa, debido a que ayuda a mejorar la relación entre la oferta y la demanda. El hotel promociona sus servicios y productos, aprovechando las óptimas condiciones en que se encuentra la infraestructura, y ésta a la vez, brinda un plus de calidad, a través de las redes sociales como Facebook, Instagram y su respectiva página web. Dentro de toda la promoción que se realiza, se menciona que el establecimiento precautela la salud de los huéspedes cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad, generando de esta manera una mayor confianza para los clientes.

Figura 7. Promoción del hotel



Título: Promoción del hotel
Autor: Hotel Raymipampa
Fuente: Facebook
Fecha: 12 de julio de 2021

Medidas de bioseguridad aplicadas por el hotel para la gestión de comunicación y mercadeo.

- El hotel cuenta con un banner publicitario a la entrada, en donde se encuentran descritas los tipos de habitaciones y los costos, esto con el fin de llamar la atención de los clientes, dada la baja ocupación que se ha tenido por la pandemia. Además, ayuda a que ingresen al hotel únicamente las personas interesadas.
- Dentro de las publicaciones que se realizan mediante las redes sociales se especifica que el hotel cumple con las medidas de bioseguridad para llamar la atención de los clientes.

2.2.6 Cuadro de resumen y calificación del ámbito empresarial

Para la toma de resultados, se aplicó la matriz de evaluación planteada al inicio del capítulo. Las cuatro opciones de calificación que existen en la matriz se califican de la siguiente manera:

- Cumple: se califica con 1.
- Cumple parcialmente: se califica con 0,5.
- No cumple: Se califica con 0.
- No aplica: No se debe tomar en cuenta para el resultado global del cuadro.

Finalmente, se deben sumar todos los resultados obtenidos sobre el total del cuadro, y obtener el porcentaje de cumplimiento mediante una regla de tres.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Gestión de la sostenibilidad		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Política de sostenibilidad	Cuenta con una visión y política de sostenibilidad empresarial.	0,5	Parcialmente	Anexo 1. Pág. 200
	Cuenta con una misión empresarial sostenible.	0,5	Parcialmente	Anexo 2. Pág. 200
	Ha implementado valores empresariales.	1	Si cumple	Anexo 3. Pág.200



	Tiene políticas y normas claras.	1	Si cumple	Anexo 4. Pág. 201
	Cuenta con procesos y procedimientos establecidos en un plan Estratégico de la empresa.	0,5	Parcialmente	Anexo 5. Pág. 202
Políticas empresariales	Cuenta con políticas de servicio.	1	Si cumple	Anexo 4. Pág. 201
	Cuenta con políticas ambientales.	1	Si cumple	Anexo 4. Pág. 201
	Cuenta con políticas sociales.	1	Si cumple	Anexo 4. Pág. 201
	Cuenta con políticas de gestión humana.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Cuenta con políticas de seguridad.	1	Si cumple	Anexo 4. Pág. 201
Planificación	Define el producto o servicio.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Cuenta con políticas y procedimientos que faciliten sus	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	planes de acción.			
	Tiene una planificación estratégica para definir la misión y visión.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Define planes de acción para todas las áreas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /14:		12,50	Porcentaje de cumplimiento:	89%

En el cuadro de calificación, se puede observar que el hotel cumple en su mayoría con los requerimientos solicitados para una buena gestión de la sostenibilidad, puesto que la parte gerencial, trata de que el hotel funcione con políticas que deben ser acatadas por todo su personal; por otra parte, se puede observar que a pesar que se cuenta con misión y visión, éstas no están enfocadas en su totalidad a la gestión sostenible.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Gestión de calidad		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Procesos y procedimientos	Cuenta con un listado de acciones de los puestos de trabajo.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	Tiene definidos sus objetivos y metas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Cuenta con un cronograma de acciones a realizar.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Tiene un listado de todo el personal.	1	Si cumple	Anexo 6. Pág. 204
	Cuenta con un calendario con fechas de las actividades a realizar.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Describe cada actividad con imágenes para que sea entendible el proceso.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Desarrolla reportes de cada actividad o programa.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



Administración y dirección	Coordina los recursos de la empresa mediante planificación, objetivos y metas en función de sostenibilidad.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Desarrolla un plan de trabajo para cada departamento.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Toma decisiones para inversiones y buenos resultados.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Suministros y proveedores	Coordina con los proveedores a nivel estratégico los objetivos empresariales y comerciales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	Tiene información clara y asertiva con los proveedores.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Mantiene un acuerdo con los proveedores sobre la logística de pedidos, entregas, etc.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Tiene políticas para la selección de proveedores.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Monitoreo y acciones correctivas	Monitorea los procesos y procedimientos para que se cumplan los objetivos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Verifica el cumplimiento de los procesos de acuerdo con los objetivos sostenibles.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	Realiza un monitoreo permanente de los procesos y procedimientos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Transforma los resultados del monitoreo en acciones correctivas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito / 19:		15	Porcentaje de cumplimiento:	79%

En el cuadro se puede observar que la gerencia del hotel mantiene un control adecuado sobre las relaciones que se deben tener con los proveedores, se monitorea constantemente los procedimientos que debe realizar cada trabajador y se toma en cuenta los resultados de los monitoreos para la toma de decisiones. Por otra parte, se puede observar que no existe un control adecuado de las actividades que se vayan a realizar en diferentes fechas y tampoco existen planes de trabajo para los departamentos, ya que los trabajadores son polifuncionales y están capacitados para realizar todas las actividades.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Gestión de recursos humanos		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Manuales de puestos y procedimientos	Cuenta con un manual con procedimientos para cada puesto de trabajo.	0,5	Cumple parcialmente	Anexo 5. Pág. 202



	Detalla de manera clara y precisa todos los procedimientos.	0,5	Cumple parcialmente	Anexo 5. Pág. 202
	Capacita a las personas mediante el manual de puestos y procedimientos.	1	Sí cumple	No se puede evidenciar.
	Incorpora sugerencias en los manuales.	1	Sí cumple	No se puede evidenciar.
Capacitación de personal	Brinda oportunidades a los miembros de su empresa para mejorar sus conocimientos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Ofrece un ambiente laboral armonioso.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Evaluación del desempeño	Realiza evaluaciones periódicas y toma acciones correctivas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	En la evaluación, toma en cuenta: la calidad de trabajo, planificación, usos de recursos y las relaciones con los trabajadores.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /8		7	Porcentaje de cumplimiento:	88%

En el cuadro se puede observar que el hotel cuenta con un manual de procesos y procedimientos con el que se capacita al personal para que conozcan sus funciones, conjuntamente con los procesos que debe realizar, pero estos procesos son demasiado básicos. Además, las evaluaciones que se realizan al personal son ejecutadas de manera correcta para el bienestar de la empresa y el empleado. Por otra parte, se puede observar que los procesos que se manejan no son claros en su totalidad.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Gestión financiera y contable		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Sistema financiero y contable	Contrata personal profesional en el campo financiero.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Ofrece capacitaciones	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	sobre temas financieros.			
	Implementa un manual de procedimientos financieros y contables.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza auditorías externas de las áreas financieras.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Presupuestos	Desarrolla un presupuesto maestro.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Prepara presupuestos intermedios.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Detalla presupuestos operativos.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza los presupuestos de inversiones.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /8		1	Porcentaje de cumplimiento:	13%

En el cuadro se observa que el hotel cuenta con una persona profesional en el área contable, pero, por otra parte, se puede observar que no se realiza ningún

tipo de presupuestos ni auditorías externas en el hotel y tampoco existen procedimientos a seguir dentro de esta área.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Gestión de seguridad		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Gestión de seguridad	Identifica los riesgos y aplica soluciones, acciones preventivas y correctivas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Categoriza los riesgos en altos, medios y bajos.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Desarrolla planes que minimizan situaciones de riesgo y peligro.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza planes para atender emergencias.	1	Si cumple	
	Contrata especialistas en seguridad industrial, ambiental y empresarial para que hagan auditorías.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	Invierte en programas de seguridad, capacitaciones y actualizaciones periódicas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Trabaja con las comunidades e instituciones de la zona por la seguridad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Aplica una matriz de riesgos y amenazas e implementa dispositivos de seguridad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza auditorías internas de seguridad de forma periódica.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Verifica la seguridad de los procesos y procedimientos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Implementa programas de capacitación en seguridad, simulacros y prácticas de seguridad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Calificación del Subámbito /11	4/11	Porcentaje de cumplimiento:	36%



En este cuadro, se puede evidenciar que el hotel cumple con los procesos de seguridad básicos, por ejemplo, identificar los peligros que se pueden ocasionar, brindar seguridad en cada una de los procesos que se desarrollan y crear planes a seguir en el caso de emergencias, pero no existe una verdadera capacitación en cómo pueden los empleados ayudar a manejar las situaciones de peligro.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Gestión de comunicación y mercadeo		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Comunicación	Trabaja con personal especializado en la definición de los productos y servicios.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Incorpora el tema de sostenibilidad en las acciones que se ejecutan para concientizar a los turistas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Mercadeo	Desarrolla un plan de mercadeo para los productos y servicios.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Tiene objetivos de venta de los productos y servicios.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	Evalúa los resultados de las acciones de publicidad.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Utiliza la sostenibilidad como un distintivo del producto.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /6		3	Porcentaje de cumplimiento:	50%

En el cuadro anterior se puede observar que el hotel tiene definido su producto y servicio, lo cual se usa para el mercadeo. Por otra parte, se puede deducir, que no se cuenta con personal especializado para estas actividades, además de que no se utiliza el tema sostenible al momento del servicio.

Calificación final del ámbito empresarial

Para la calificación final del ámbito, se debe realizar una suma de los resultados de los indicadores de todos los subámbitos calificados sobre 66 y posteriormente realizar una regla de tres para obtener el porcentaje de cumplimiento.

Tabla 4. Calificación final del ámbito empresarial

Ámbito empresarial		
Subámbito	Calificación del subámbito	Porcentaje de cumplimiento
Gestión de la sostenibilidad	12,50	89%
Gestión de la calidad	15	79%
Gestión de recursos humanos	7	88%
Gestión financiera y contable	1	13%
Gestión de seguridad	4	36%
Gestión de comunicación y mercadeo	6	50%
Total	42,50/66	
Porcentaje total	64%	

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Guía de buenas prácticas para turismo sostenible
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: en el cuadro se puede observar que el subámbito con menos cumplimiento es la gestión financiera y contable, mientras que el subámbito con más cumplimiento es la gestión de la sostenibilidad. El cumplimiento total del subámbito es aceptable.

2.2 Ámbito sociocultural

Un establecimiento de alojamiento se encuentra ubicado dentro de una zona específica, esta puede estar cerca, lejos o incluso dentro de una comunidad. Es por esta razón que las actividades comerciales que lleva a cabo el hotel pueden influir directamente sobre las comunidades locales. El Hotel Raymipampa se encuentra ubicado en la parroquia Sucre, lo que conlleva a que las actividades que se realicen,



deben tener un impacto positivo dentro de la zona y especialmente dentro de la ciudad de Cuenca, que se caracteriza por su riqueza cultural.

2.2.1 Contribución al desarrollo local

El hotel tiene definidas políticas de contribución con las personas de la zona para la adquisición de los productos, a pesar de no tenerlas por escrito. Entre las principales políticas que se manejan dentro del establecimiento se encuentra el compromiso de adquirir productos a los proveedores locales, o también el de realizar las compras en el mercado 10 de Agosto, ayudando así a los pequeños productores. Esta política es transmitida a todos sus empleados, en especial a aquellos que se van integrando al hotel. Otro de los proveedores locales, es la empresa Nutri, que abastece al hotel con productos lácteos.

Los miembros del hotel son polivalentes; es decir, tienen la capacidad de realizar varias actividades. Todo el personal recibe capacitaciones sobre atención al cliente, manejo de quejas y trabajo en equipo cuando ingresan al establecimiento por primera vez. Además, existe un excelente ambiente de trabajo donde la solidaridad, el compañerismo, están presentes en sus actividades, lo que conlleva a ofrecer un excelente servicio al cliente, teniendo como base principal la comunicación.

Tabla 5. Proveedores del establecimiento



Tipo	Proveedor	Producto / servicio	Dirección	¿Es un proveedor local?
Alimentos	Mercado 10 de Agosto.	Papas, mote, frejol, etc.	Calle larga y General Torres.	Sí
	Coral hipermercados	Arroz, azúcar, sal, atun, etc	Tarqui y Presidente Córdova.	Sí
	Tosta Bakery	Pan	Tarqui y Gran Colombia.	Sí
	La Europea	Embutidos y carnes	Parque Industrial Paseo Río Machángara	Si
	El tostador	Café	Sucre y Padre Aguirre.	Si
	Segundo Arias	Huevos	Cuenca.	Si
Cortesías	Andrea Sari	Chocolate	Cuenca	Si
Hortalizas	Mercado 10 de Agosto.	Cebolla, ajo, lechuga, zanahoria, etc.	Calle larga y General Torres.	Si
Frutas	Mercado 10 de Agosto. vendedora conocida	Melon, papaya, mora, manzana, etc.	Calle larga y General Torres.	Si
	Frutidelicias Valentina	Pulpas de fruta	Amancay 1-55 y Fresnos, Cuenca.	Si
Bebidas	Coral hipermercados	Té, gaseosa, botellas de jugos, etc.	Tarqui y Presidente Córdova	Si
	Splendor	Agua	Alemania N32-158 y Mariana de Jesús, Quito.	No
Lácteos	Nutrileche	Leche, yogurt , quesos.	Carlos Tosi Siri, Cuenca.	Si
Lencería	Mantra	Sábanas, cobertores, cubrecamas, colchón, etc.	Calle Juan León Mera E4-450 y Av. Orellana, Quito.	No
	Textil San Pedro	Toallas	Km 3 via Sangolqui - Amaguaña, Quito.	No
Menaje	Sukasa	Servilletas, manteles, etc.	Av. De las Américas y Calle Tejar	Si



Muebles	Artemueble	Sillas, mesas, sofás, etc.	Maria Auxiliadora, Benigno Malo.	Si
Equipos y papelería	Papelería Soto	Cuaderno, hojas de papel bond, esferos, etc.	Tarqui 1013, Cuenca.	Si
	Compuplus Technology	Computador, Impresora	Presidente Córdova 3-61 y, Cuenca.	Si
Servicios	Etapa	Agua, telefonía e internet.	Tarqui 9-76, Cuenca.	Si
	DirecTV	Canales de TV	Luis Moreno Mora, Cuenca.	No
Productos de limpieza	Megalimpio	Cloro, detergente, cepillos, guantes, mascarilla, escobas, etc.	Avenida Diez de Agosto.	Si
	Dycom	Dispensadores de gel y jabón; papel higiénico, alcohol, etc.	Tegusigalpa y popayan Esquina, Cuenca.	Si
Amenities	Savon	Jabón, champú, etc.	Mariano Cardenal N74-37 y Antonio Basantes, Quito.	No
Vajilla y utensilios de cocina	Toveco	Platos, vasos, cubiertos, copas, cuchillos, sartenes, etc.	Presidente Córdova 2-35 y Manuel Vega, Cuenca.	Sí.

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Hotel Raymipampa
Fecha: 12 de julio de 2021

Medidas de bioseguridad aplicadas por el hotel para la contribución al desarrollo local.

- Todos los productos que se adquieran son desinfectados al momento de entrar al establecimiento.
- Se han realizado acuerdos con los proveedores del Mercado 10 de Agosto, para que entreguen los productos en la puerta del hotel, evitando de esta manera que el personal se exponga a aglomeraciones.
- Para el cuidado de todo el personal, se entrega a cada uno mascarillas y alcohol desinfectante.

2.2.2 Respeto a las culturas y poblaciones locales

Una empresa puede llegar al éxito siempre y cuando todos los trabajadores tengan un compromiso de responsabilidad y trabajo en equipo, para lo cual, la empresa también tiene que ofrecer estabilidad laboral. Parte del respeto que tiene la empresa como compromiso con las poblaciones locales, es contratar al personal de una manera legal, respetando los derechos que tienen los trabajadores. Además, para la contratación de personal, no existe discriminación alguna, debido a que se toma en cuenta únicamente la capacidad laboral.

Por otro lado, para fomentar el interés por la cultura de la ciudad de Cuenca, se brinda información fidedigna a todos los huéspedes sobre la cultura local, con la finalidad que los mismos puedan conocerla y respetarla. Además, de que se cuenta con folletos de empresas cuencanas para que los huéspedes puedan visualizarla, y de una u otra forma apoyar al comercio local.

Figura 8. Folletos de empresas cuencanas



Título: Folletos de empresas cuencanas

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Medidas de bioseguridad aplicadas por el hotel para el respeto a las culturas y poblaciones locales.

- Se motiva constantemente a los huéspedes a hacer uso de la mascarilla y el alcohol desinfectante durante todo el tiempo que se encuentren en lugares públicos, precautelando de esta manera la salud de la población local y de los huéspedes.
- En cuanto a los folletos, se indica a los huéspedes que estos son de exhibición. Esto, para que los huéspedes interesados puedan consultar a profundidad en sus dispositivos móviles y no tengan contacto con los folletos.

2.2.3 Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural

Cuenca, se caracteriza por ser una ciudad cultural, que tiene sus propias costumbres, tradiciones y además su propia gastronomía típica. El hotel ofrece a sus clientes comida típica para sus desayunos, entre estos platos están el mote pillo, los tamales y las humitas. Además, al pertenecer al grupo Raymipampa, pone a disposición de los huéspedes platos a la carta tradicionales, los cuáles son elaborados en el restaurante Raymipampa y son entregados en la puerta de las habitaciones.

Figura 9. Menú del Restaurante Raymipampa



Título: Menú del Restaurante Raymipampa

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 10 de diciembre de 2020

En el área de recepción se informa a los huéspedes sobre las tradiciones, historia y rasgos turísticos de la ciudad de Cuenca. El personal del hotel está al día con la información sobre los eventos representativos que se llevarán a cabo en las fechas festivas, así se contribuye al rescate de las tradiciones locales.

Además, en el lobby y recepción están folletos, calendarios, libros, entre otros, con información más relevante de la ciudad, con el fin de llamar la atención de los turistas y se motiven a conocer más de la cultura cuencana. Por la situación actual, estos folletos no son utilizados por los huéspedes ya que representan una manera de contagio, pero el hotel ofrece otro tipo de información, mediante la aplicación móvil "Visit Cuenca", misma que brinda información sobre museos, hoteles, restaurantes, agencias de viajes, bares y guías turísticos.

Figura 10. Promoción de la App Visit Cuenca



Título: Promoción de la App Visit Cuenca
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Finalmente, una de las maneras más significativas de conocer sobre la cultura a los huéspedes, es mediante las mismas instalaciones. El Hotel Raymipampa es una casa tradicional, considerada Patrimonio Histórico, en donde el turista puede observar detalles arquitectónicos históricos, como el techo de teja, paredes de adobe, vigas de madera, escaleras de madera, entre otros detalles que hacen de este espacio, un lugar acogedor. Gracias a esto, el turista podrá conocer el patrimonio cultural e histórico que ofrece la ciudad.

Figura 11. Instalaciones del Hotel Raymipampa



Título: Instalaciones del Hotel Raymipampa
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Medidas de bioseguridad aplicadas por el Hotel Raymipampa para el rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.

- Los alimentos que son entregados por parte del Restaurante Raymipampa tienen todas las normas de bioseguridad durante su preparación, empaquetado y transporte, además de que son desinfectados al momento de llegar al hotel.
- Se motiva constantemente a los huéspedes el uso de la aplicación móvil “Visit Cuenca”, para evitar el uso de folletos.

2.2.4 Actividades culturales como parte del producto turístico

Promover el conocimiento sobre la producción artesanal

Los propietarios del hotel, tienen bases sólidas con información sobre los rasgos culturales, arquitectura, bailes, música, etc.; debido a que tienen un amplio conocimiento dentro del área de turismo y hotelería. Además, la ubicación del hotel al estar en el centro histórico, ya es parte de toda la cultura cuencana; estos puntos ayudan a promocionar la cultura local con más relevancia a los turistas.

Algunas de las actividades que realiza el hotel para fomentar el producto turístico lo hace a través de textos, folletos o recomendaciones de los innumerables sitios turísticos: los museos como el Pumapungo; las diversidad de iglesias,

destacando la Catedral de la Inmaculada Concepción; múltiples joyerías, la Plaza de las Flores, etc.

Por otra parte, se invita a los turistas a conocer las diferentes parroquias de Cuenca como Baños, Ricaurte, Tarqui, Turi, entre otras, que cuentan con su propia historia y belleza natural.

Figura 12. Libros de la cultura cuencana



Título: Libros de la cultura cuencana
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

2.2.5 Cuadro de resumen y calificación del ámbito sociocultural

Para la toma de resultados, se aplicó la matriz de evaluación planteada al inicio del capítulo. Las cuatro opciones de calificación que existen en la matriz se califican de la siguiente manera:

- Cumple: se califica con 1.
- Cumple parcialmente: se califica con 0,5.
- No cumple: Se califica con 0.
- No aplica: No se debe tomar en cuenta para el resultado global del cuadro.

Finalmente, se deben sumar todos los resultados obtenidos sobre el total del cuadro, y obtener el porcentaje de cumplimiento mediante una regla de tres.



Ámbito Sociocultural				
Subámbito:		Contribución al desarrollo local		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Definir política clara y precisa que contribuya a la cultura local.	Mantiene por escrito políticas de sostenibilidad socio culturales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Difunde las políticas con todos los miembros de la empresa a nivel interno y externo.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
El sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística.	Elabora una lista de preguntas sobre la percepción de la comunidad a su negocio.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Procesa y guarda los resultados para implementar acciones y mejorar.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Difunde los resultados con los actores turísticos para una mejora continua.	0	No cumple	No se puede evidenciar.

Promociona la creación de empresas de la cadena productiva del turismo.	Tiene una política que da prioridad a las compras a nivel local.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza una lista de los servicios y productos que necesita con las características.	1	Si cumple	
	Invita a la comunidad local a ser parte de sus proveedores.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza preguntas y sondeos para mejorar la calidad de los proveedores.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Incentiva la producción orgánica de las hortalizas y frutas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Ayuda con la comercialización de productos elaborados por empresas locales, ejemplo artesanías.	1	Si cumple	



Apoyo a la planificación de objetivos de desarrollo comunitario	Participa en grupos de la comunidad que buscan un desarrollo sostenible.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Comparte con la comunidad medidas de salud, higiene, etc.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Presta sus instalaciones para llevar a cabo reuniones locales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Comparte con su comunidad las buenas prácticas que ejecutan, como el cuidado del agua.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Invita a los clientes a realizar donaciones para proyectos locales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Implementa programas de capacitación	Cuenta con la definición de los puestos de trabajo.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.

para el capital humano.	Realiza un diagnostico para programar capacitaciones para actores externos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Tiene una política abierta para pasantes locales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Mantiene alianzas con organismos no gubernamentales para ofrecer capacitaciones a la comunidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Entrega a sus proveedores una lista de sus necesidades de servicios y productos locales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza auspicios para la comunidad local.	1	Si cumple	
	Brinda becas o apoya con charlas educativas para personas de la comunidad local.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



Calificación del Subámbito /23	9/23	Porcentaje de cumplimiento	39%
-----------------------------------	------	----------------------------	-----

En el cuadro anterior, se puede observar que el hotel cumple con ciertos requisitos que se manejan a nivel interno, pero no existe un compromiso con la comunidad local referente a cooperación para un trabajo conjunto, lo que mejoraría los resultados al momento de contribuir al desarrollo local.

Ámbito Sociocultural				
Subámbito:		Respeto a las culturas y poblaciones locales		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Política de contratación de personal que promueva la equidad de género desde la perspectiva cultural.	Consulta con un experto legal sobre leyes que rigen en la contratación de personal.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Respeto las disposiciones legales que rigen en la contratación de menores de edad.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	No discrimina a sus empleados por cuestiones étnicas, genero, raza o religión.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	Contrata de preferencia a personas de grupos minoritarios vulnerables.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad.	Realiza un calendario con los acontecimientos sociales, deportivos y culturales de la comunidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Motiva a su equipo de trabajo a participar con las actividades de la comunidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Divulga a sus empleados y huéspedes mediante carteleras las actividades en conjunto con la comunidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Evalúa los resultados que se obtuvo entre la relación de la empresa y la comunidad.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



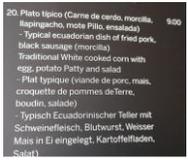
El turista conoce los códigos de conducta de la comunidad local.	Investiga sobre códigos de conducta que han sido implementados en otros lugares, por ejemplo: Prevención de la Explotación Sexual de Niños y Adolescentes.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Posee un código de conducta y lo difunde por medio de charlas, página web, cartelera, etc.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	El código de ética se difunde con los miembros de la comunidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Analiza y evalúa el código periódicamente con los miembros de la empresa.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /12		4	Porcentaje de cumplimiento	33%

En el cuadro anterior, se puede observar que el hotel cumple con aquellos indicadores que tratan sobre la legalidad y la no discriminación a la hora de contratar



a sus empleados, generando así empleo para la comunidad local. Por otra parte, se puede observar que no existe un interés en los temas culturales a nivel externo de la empresa.

Ámbito Sociocultural				
Subámbito:		Rescate y protección del patrimonio histórico – cultural		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate cultural.	Analiza las necesidades de la comunidad y busca entes o personas que puedan solventarlas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Cuenta con pasantes de centros académicos para realizar estudios del patrimonio cultural.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Expone sus necesidades a instancias gubernamentales.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y	Incorpora en su oferta hallazgos obtenidos del patrimonio cultural.	0	No cumple	No se puede evidenciar.

<p>ancestrales como: leyendas, medicina ancestral, etc.</p>	<p>Incorpora en su oferta gastronómica platos tradicionales de la zona que sean sostenibles.</p>	<p>1</p>	<p>Si cumple</p>	
	<p>Informa a los turistas sobre los rasgos culturales del plato típico.</p>	<p>1</p>	<p>Si cumple</p>	
	<p>Da a conocer a sus visitantes mediante la web o por otros medios, los rasgos culturales de la zona.</p>	<p>1</p>	<p>Si cumple</p>	
	<p>Asegura que todos sus empleados entiendan la dimensión cultural para que puedan solventar a los turistas.</p>	<p>1</p>	<p>Si cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>
	<p>Auspicia capacitaciones de guías locales.</p>	<p>0</p>	<p>No cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>
	<p>El hotel lleva un registro de los comentarios de los clientes, y se analizan y se toman decisiones.</p>	<p>1</p>	<p>Si cumple</p>	

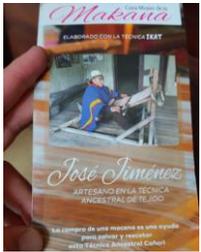
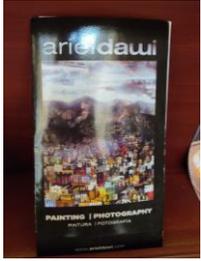
<p>La empresa debe programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local.</p>	<p>Desarrolla un listado de actividades culturales que sirven de encuentro entre el turista y la comunidad local.</p>	<p>0</p>	<p>No cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>
	<p>Motiva para que la comunidad desarrolle PYMES, que oferten actividades culturales.</p>	<p>1</p>	<p>Si cumple</p>	
	<p>Desarrolla y fomenta un paquete, donde los turistas puedan ser partícipes de las actividades que realizan las personas locales.</p>	<p>0</p>	<p>No cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>
	<p>Tiene un calendario de las fiestas de la comunidad en un área visible.</p>	<p>0</p>	<p>No cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>



	Invita a los turistas a realizar donaciones destinadas al rescate y preservación del patrimonio cultural histórico local.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /15		7	46%	

En el cuadro anterior, se puede observar que, al contar con trabajadores locales, el hotel está abierto a brindar información sobre la cultura local a los turistas, entre esta información se pueden encontrar los platos típicos. Por otra parte, se puede observar que no se cumple con los indicadores que se enfocan hacia una estrecha relación entre la empresa y la comunidad.

Ámbito Sociocultural				
Subámbito:		Actividades culturales como parte del producto turístico		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia

<p>Promover la producción artesanal de la zona, al crear un atractivo de interés y fortalecer los ingresos locales.</p>	<p>Investiga sobre los rasgos culturales locales como: arquitectura, historia y música.</p>	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	<p>Recolecta información de ancianos e investigadores sobre rasgos culturales locales.</p>	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	<p>Mantiene información disponible para los turistas sobre los lugares y empresas que ofertan productos artesanales.</p>	1	Si cumple	
	<p>Incorpora dentro de su decoración artesanías y utensilios locales.</p>	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	<p>Promueve la venta de obras y productos artesanales hechas por las personas locales.</p>	1	Si cumple	



	Ofrece charlas sobre asuntos culturales a sus empleados.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Incentivar a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona.	El hotel se incorpora de manera personal en proyectos de desarrollo local como en grupos de danzas, sin ánimos de lucro.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Ofrece en su oferta presentaciones artísticas de un grupo determinado durante un evento, a la vez el grupo recibe un beneficio económico.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Promocionar el aprendizaje de lenguas nativas por parte de los turistas mediante su inclusión en folletos.	Investiga y recopila frases, modismos, nombres de las plantas de la zona, etc. Difundir la información mediante internet o folletos hacia los turistas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	Capacita al personal, para que intercambie con los turistas información, ejemplo la lengua nativa.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Utiliza la información recolectada para decorar los espacios, como poner el nombre de la habitación con nombres típicos de la zona.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Promueva espacios que permita el intercambio cultural.	Investiga toda la información disponible sobre ritos ancestrales del lugar que han sido transmitidos de generación en generación.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Con apoyo de la comunidad, selecciona sitios y ofrece a los turistas visitas programadas a los ritos ancestrales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /13		5/13	Porcentaje de cumplimiento	38%



En el cuadro anterior, se puede observar que la empresa recolecta la información cultural suficiente para que la misma sea transmitida por parte de los trabajadores hacia los huéspedes cuando lo soliciten, además se brinda información sobre lugares en donde el turista puede encontrar artesanías y otros elementos representativos de la cultura local. Por otra parte, al igual que en los subámbitos anteriores, se puede observar que existe una falta de compromiso en cuanto a la colaboración con las demás empresas y personas locales, con el fin de unirse hacia un solo objetivo, que es el de preservar la cultura local.

Calificación final del ámbito sociocultural

Para la calificación final del ámbito, se debe realizar una suma de los resultados de los indicadores de todos los subámbitos, calificados sobre 63 y posteriormente realizar una regla de tres para obtener el porcentaje de cumplimiento.

Figura 13. Calificación final del ámbito sociocultural

Ámbito sociocultural		
Subámbito	Calificación del subámbito	Porcentaje de cumplimiento
Contribución al desarrollo local.	9/23	39%



Respeto a las culturas y poblaciones locales.	4/12	33%
Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.	7/15	46%
Actividades culturales como parte del producto turístico.	5/13	38%
Total	25/63	
Porcentaje total	39%	

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Guía de buenas prácticas para turismo sostenible
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: en el cuadro se puede observar que el subámbito con menos cumplimiento es sobre el respeto a las culturas y poblaciones locales, mientras que el subámbito con más cumplimiento, es la contribución al desarrollo local, a pesar de alcanzar menos de la mitad del total del subámbito. El cumplimiento total del subámbito es regular.

2.3 Ámbito ambiental

El tema ambiental es uno de los más importantes y debatidos en la actualidad. Preocuparse por el medio ambiente se ha convertido en los últimos años en el enfoque principal de muchas empresas a nivel mundial, esto por cuanto el planeta está sufriendo gravísimos daños por la irresponsabilidad en el manejo de este tema, consecuencia de esto es el calentamiento global, la destrucción de la vida marina, el descongelamiento de los árticos, etc.

Las empresas turísticas deben tener un mayor compromiso con el tema ambiental, ya que los turistas viajan a sus destinos con la finalidad de conocer



atractivos turísticos, en su mayoría zonas naturales, por lo que se debe concientizar a los huéspedes en todo momento sobre este tema.

2.3.1 Calentamiento global

El Hotel Raymipampa cumple con recomendaciones que se rigen a nivel mundial; como es el caso de medidas para el ahorro de energía, cuidado del agua y el correcto manejo de desechos sólidos. Además, se utilizan folletos dando a conocer a todos los empleados y huéspedes, la importancia de cuidar los recursos naturales; mantener las luces apagadas y prenderlas en casos de que se requiera, así como tratar de utilizar la energía natural; el uso racional del agua. Por la situación actual estas recomendaciones, actualmente son explicadas de manera oral a los huéspedes. Sin embargo, se deben tomar en cuenta más acciones e ideas que contribuyan a un verdadero cuidado del medio ambiente.

Figura 14. Recomendaciones para el cuidado del planeta



Título: Recomendaciones para el cuidado del planeta

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Hotel Raymipampa

Fecha: 12 de junio de 2021

2.3.2 Recurso agua

El agua es el líquido vital para la supervivencia del ser humano y si no se controla su uso, en un futuro no muy lejano, este líquido vital puede llegar a faltar, ocasionando graves consecuencias en la población mundial.

El establecimiento utiliza el agua potable que es suministrada por la Empresa de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca (Etapa). El agua es de buena calidad, cuenta con las certificaciones ISO 9001 y la ISO 17025, posicionándose como la mejor a nivel nacional.

Todo el personal del hotel está revisando constantemente las instalaciones de agua, con la finalidad de detectar cualquier avería que exista tanto en las llaves como en las tuberías en las diferentes áreas. En el caso de existir algún problema,

el personal se encuentra en la obligación de informar inmediatamente al gerente del hotel, para que se tomen medidas de corrección inmediatas.

Figura 15. Mantenimiento de instalaciones de agua



Título: Mantenimiento de instalaciones de agua
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Hotel Raymipampa
Fecha: 12 de junio de 2021

Acciones en habitaciones y baños:

En el hotel, todas las habitaciones tienen su respectivo baño privado, además existen baños públicos destinados para el uso del personal de trabajo. En dichas áreas, se ha implementado señalización para el ahorro de agua, con la finalidad de concientizar el uso adecuado del líquido. Así también, los baños están equipados con inodoros modernos, que están fabricados con una descarga de agua diferenciada para desechos líquidos y desechos sólidos, generando así un gran ahorro de agua. Además, se cuenta con grifos Ecowatt, lo que permite ahorrar agua en un 80%, en comparación con las llaves tradicionales, debido a que este tipo de grifos, permite que el agua se descargue de forma parecida al de una ducha.

Figura 16. Medidas para el cuidado del agua



Título: Medidas para el cuidado del agua

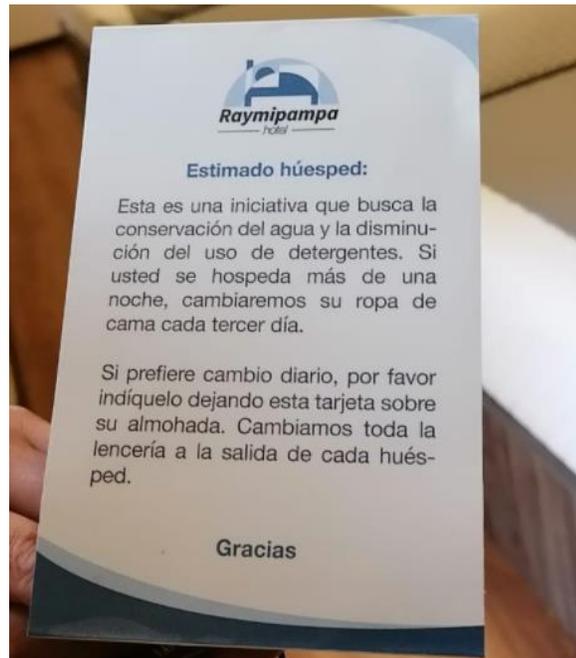
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: en la figura se puede observar el inodoro multifunción, unos mensajes que se encuentran en todos los baños incentivando al cuidado del agua y finalmente un grifo Ecowatt.

En las habitaciones, existe un anuncio en el que se indica que, como iniciativa para la conservación del agua, si el huésped se hospeda más de una noche, las sábanas se cambiarán al tercer día, pero si el huésped desea un cambio diario, debe informar mediante una tarjeta sobre la almohada. Además, se solicita a los huéspedes que para realizarse el lavado de dientes utilicen un vaso con agua.

Figura 17. Iniciativa para el cuidado del agua

Título: Iniciativa para el ahorro del agua

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 12 de julio de 2021

Acciones en la cocina y lavandería:

En el área de cocina se preparan únicamente los desayunos; la misma que está equipada con llaves que ayudan a tener un mejor control de regulación de agua, lo que evita el consumo excesivo de agua. Sin embargo, los empleados realizan acciones negativas como lavar frutas, verduras y demás alimentos debajo del chorro de agua, por lo que se debe tomar medidas correctivas.

Figura 18. Llaves de agua de la cocina



Título: Llaves de agua de la cocina.
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

En el área de lavandería, el agua se utiliza para lavar manteles, ropa de cama, uniformes de personal y ropa de huéspedes; para el lavado de las prendas se da un uso correcto a la lavadora, pues cuando el hotel está con una ocupación baja, se acumula la ropa hasta completar una carga completa. Además, incentivan a los huéspedes al consumo responsable del agua mediante mensajes impresos, donde se les solicita que den aviso en caso que se necesite que se laven las toallas y sábanas, caso contrario no se lava.

Figura 19. Recolección de cargas completas para la lavadora.



Título: Recolección de cargas completas para la lavadora
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

Acciones en el jardín y limpieza de instalaciones:

El hotel cuenta con áreas verdes dentro de sus instalaciones, principalmente un jardín que está ubicado en la parte posterior; y, en la recepción están colocadas macetas con plantas decorativas. Para el mantenimiento del jardín se riega todos los días en la noche y en épocas de lluvia, se disminuye el riego. Para esta actividad se utiliza agua potable y una manguera con pistola de chorro mecánica, lo que permite regular la cantidad de agua necesaria.

Figura 20. Manguera de riego con chorro regulable



Título: Manguera de riego con chorro regulable
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

Es importante realizar un seguimiento constante sobre el consumo de agua que se da en el hotel, para poder tener en cuenta si existen fugas o también poder determinar las épocas en las que más consumo de agua existe.

Figura 21. Consumo de agua potable 2020



Título: Consumo de agua del Hotel Raymipampa

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: en el gráfico anterior se puede observar los pagos que se realizaron por el consumo de agua potable del hotel Raymipampa durante el año 2020, se puede evidenciar claramente niveles bajos de consumo a partir del mes de abril al mes de septiembre, esto debido a que el hotel cerró sus puertas por la emergencia sanitaria del Covid-19.

Medidas de bioseguridad aplicadas por el hotel para el cuidado del recurso agua.

- Para evitar el gasto innecesario del agua en el lavado de manos, el hotel pone a disposición de los huéspedes botellas de alcohol antibacterial, el mismo que es entregado conjuntamente con las llaves de la habitación.

Figura 22. Alcohol y llaves para las habitaciones

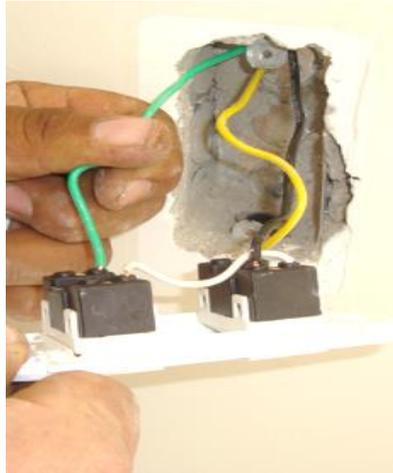


Título: Alcohol y llaves para las habitaciones
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

2.3.3 Recurso energía

El personal del hotel revisa constantemente todas las instalaciones eléctricas y equipos, con el objetivo de asegurar que todo esté en perfecto estado y funcionando correctamente. El hotel empieza por concientizar a todo el personal, que, en caso de ser posible, cuando realizan las actividades se debe tratar de utilizar la luz natural.

Figura 23. Mantenimiento de instalaciones eléctricas.



Título: Mantenimiento de instalaciones eléctricas
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

Para minimizar el consumo de energía, en las habitaciones se encuentran colocados rótulos con mensajes informativos sobre el correcto uso de luz, ya que muchas personas dejan encendidas las bombillas al salir de la habitación. En las instalaciones interiores, sobre el patio central, se encuentra una cubierta de vidrio que permite el ingreso de la luz solar, que a la vez ilumina el pasillo de las habitaciones y la recepción.

Figura 24. Rótulo para ahorro de energía



Título: Rótulo para ahorro de energía
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Aire acondicionado y calefacción:

En un jardín de la parte posterior de la edificación, los huéspedes pueden disfrutar del calor del sol, además permite la entrada de aire hacia las habitaciones, generando una ventilación natural. El establecimiento también posee un sistema de aire acondicionado y calefacción, sin embargo no cuentan con un sistema automatizado.

Figura 25. Jardín posterior del Hotel Raymipampa



Título: Jardín posterior del Hotel Raymipampa
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Por otra parte, se realiza una limpieza continua del lugar en donde se encuentran los calderos para que estén en un buen estado, evitando de esta manera el consumo excesivo de energía.

Iluminación:

Durante el día, el personal del hotel utiliza la luz solar para realizar algunas actividades, debido a que la luz natural penetra a través de una cubierta de vidrio que ilumina el interior del hotel, como la recepción, la sala de estar, los pasillos. Sin embargo, existen otras áreas donde es necesario la luz artificial, para ello se utilizan las luces LED, que minimizan el consumo de energía. Además, las luces LED están presentes en habitaciones y pasillos; y se limpian constantemente para evitar que el polvo bloquee la luz.

Figura 26. Tragaluz del hotel



Título: Tragaluz del hotel
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Electrodomésticos:

Todos los electrodomésticos que tiene el hotel son nuevos, modernos, amigables con el medio ambiente y minimizan el consumo de energía. La refrigeradora está ubicada lejos de fuentes de calor para reducir el consumo de energía; el personal encargado de la cocina está capacitado para el correcto manejo de los equipos, como mantener cerrada la puerta de la refrigeradora. Cabe mencionar que es importante realizar un programa de prevención para verificar el estado de todos los equipos.

Para la elaboración de alimentos para el desayuno, se utiliza una cocina que funciona a gas, puesto que el consumo de este combustible es menor que el consumo de energía. Otros equipos que generan un gran consumo de energía, son

la lavadora y la secadora, para esto, el personal encargado de la lavandería, tiene la obligación de acumular la ropa hasta que se tenga una carga llena, evitando así realizar varias lavadas. En cuanto a la secadora de ropa, se la utiliza muy poco, debido a que se recomienda al personal utilizar la luz solar que llega al jardín, pues ahí se tiende la ropa para un secado natural.

Figura 27. Equipos de cocina nuevos



Título: Equipos de cocina nuevos
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

Al igual que el recurso agua, el recurso energía debe ser controlado para contribuir con el medio ambiente y también para ahorrar recursos económicos de la empresa. Gracias a este control, se podrá identificar si existen consumos excesivos para tomar acciones correctivas.

2.3.4 Biodiversidad

Para contribuir a la conservación de la biodiversidad, el Hotel Raymipampa, trata de mantener apagadas las luces en las noches, mayormente pasadas las 11pm, ya que la luz artificial causa daño a los animales nocturnos, a pesar de

encontrarse en el sector urbano. Adicional, cuenta con varias plantas nativas dentro de su jardín y también en el lobby.

Tabla 6. Plantas sembradas en el hotel.

Nombre común	Nombre científico	Origen	Descripción
Amancay	Alstroemeria aurea	Nativa	Es una planta con tallos erguidos, que miden entre 40 cm hasta 1 m de altura. Las hojas son lanceoladas. Las flores son amarillas o anaranjadas, con 6 pétalos (Violeta, s,f).
Aglaonema	Aglaonema crispum	Introducida	El aglaonema se adapta fácilmente en lugares poco iluminados y son fáciles de cultivar. La planta está compuesta por varios tallos cortos; las hojas son medianas, alargadas con distintos matices de color verde (La regadera verde, s,f).
Botón de oro	Ranunculus acris	Nativa	Es una planta herbácea, su altura es de 30 a 70 cm aproximadamente, tiene una raíz gruesa con tallos redondos y sus hojas son palmeadas. Las flores son de color amarillo con 5 pétalos (Calle, 2014).
Begonia	Begonia	Introducida	Las begonias son ornamentales y decorativas. Las hojas son carnosas y verdes. Existe una amplia gama de colores. (Redacción Infoagro, s,f).
Cinta / Mala madre	Chlorophytum comosum	Introducida	Es una planta colgante fácil de cuidar, las hojas son largas y luminosas. La cinta tiene flores de color blanco y pequeñas (Jardinatis, s,f).
Cartuchos	Zantedeschia aethiopica	Introducido	La planta mide entre 60 a 100 cm de altura. Posee hojas grandes y largas de color verde; la flor es blanca y larga en forma acampanada. (Conabio, s,f).
Césped chino	Zoysia	Introducido	Es de color verde, crece formando una cubierta densa, se utiliza como plantas ornamentales en jardines (El Jardín, s,f).
Eugenia	Eugenia	Introducida	Son arbustos o árboles ramificados, las hojas cambian de color de acuerdo al ciclo de vida, y las flores son blancas (Sánchez, s,f).



Escancel	Aerva sanguinolenta	Nativa	Planta que mide alrededor de 10 y 30 cm de altura, el tallo y sus hojas son de color violeta o rojo (Borja y Chimbo, 2013).
Geranio	Pelargonium spp	Introducido	Los geranios son plantas decorativas, las hojas son verdes y sus flores son de diferentes colores (Infoagro, s,f).
Jade	Crassula ovata	Introducido	Es una planta con ramas gruesas y hojas carnosas de 3 a 7 cm. El jade crece en forma de arbusto con tallo grueso y sus flores pueden ser blancas o rosadas (Sobre Jardinería, s,f).
Musgo	Bryophyta sensu stricto	Nativa	Los musgos no tienen vasos conductores, flores, frutos, ni raíz (Biomoncayo,2012).
Narciso	Narcissus	Introducido	Los narcisos son plantas bulbosas, con hojas verdes y medianas. Las flores poseen seis tépalos (Hogar Mania, s,f).
Hortensia	Hydrangea	Introducido	La planta tiene tallos robustos con hojas dentadas. Las flores son reunidas en inflorescencias llamadas mazorcas de diferentes colores (Elicriso, s,f).
Orquídea	Orchidaceae	Nativa	Las orquídeas son de diferentes colores y tipos. Se caracterizan por ser productoras de néctar y tienen un labelo que atrae a los polinizadores (Haná Flowers, s,f).
Planta de follaje blamquecino	Eremophila nivea	Introducido	El follaje de la planta está llena de pelos que da el aspecto blanquecino, los pelos sirven de protección ante las altas temperaturas del sol (Jardinatis,s,f).
Rosa	Rosa sp.	Introducida	Las rosas tienen tallos leñosos llenas de espinas; sus hojas son anchas y dentadas; las flores tienen varios pétalos que producen un buen aroma (Sinavimo, s,f).
Sábila roja	Aloe dorotheae	Introducida	Las plantas son herbáceas de tallo corto, pueden llegar a medir de 65 a 80 cm de altura. La raíz tiene estructura escamosa; las hojas son largas de color rojo y angostas con márgenes espinosos (Inecc, 1994).
Suculentas echevería	Echeveria spp.	Introducido	Son plantas herbáceas, de hojas carnosas de color verde intenso, que se organizan en un rosetón redondo. Tienen un tallo corto (Vivero Anasac, s,f).



Achira	Canna indica	Nativo	La achira es una planta herbácea con tallo largo; las hojas son verdes y anchas que sirve para envolver alimentos; y las flores son amarillas anaranjadas (Cartay, 2020).
Ataco	Amaranthus hybridus	Nativo	El ataco es una planta herbácea de color verde al inicio y morado a la madurez. El tallo es de forma cilíndrica de color morado puede medir hasta 2 m. de altura; y las hojas son simples y onduladas (Peralta, Villacrés, Mazón, Rivera y Subía, 2008).

Autor: Gladys Fárez / William Bermeo

Fuente: Reglamento de alojamiento turístico

Fecha: 12 de julio de 2021

Por otra parte, los gerentes están dispuestos a participar y apoyar campañas sobre la conservación de las especies de plantas y animales que se realicen en la ciudad de Cuenca, ya sea con recursos económicos, humanos o materiales; así también tienen la responsabilidad de informar a las autoridades, en caso de presenciar alguna actividad que ponga en peligro la biodiversidad.

2.3.5. Biodiversidad en los jardines

El establecimiento tiene un jardín ubicado en la parte posterior, el mismo que posee una variedad de plantas ornamentales, en su mayoría son nativas de la zona, lo que facilita el cuidado de las mismas. Para la conservación de las plantas se utiliza abono 100% orgánico, se poda el césped, se retiran las malezas con herramientas manuales; estas actividades se realizan cada 2 semanas.

Figura 28. Plantas del hotel



Título: Plantas del Hotel
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación

El Hotel Raymipampa no se encuentra ubicado dentro de una zona natural protegida, pero está cerca del Parque Nacional El Cajas que está a 30 minutos de la ciudad de Cuenca. Por esta razón, el hotel incentiva a los huéspedes a visitar y proteger la biodiversidad del Cajas, incluso motiva a los miembros del hotel a trabajar como voluntarios. Además, se da a conocer a los huéspedes la app móvil “Parque Nacional Cajas”, la misma que es de gran ayuda para los turistas.

Figura 29. Folletos para tours al Parque Nacional Cajas



Título: Folletos para tours al Parque Nacional Cajas Autor:
William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

2.3.7. Reservas naturales privadas

El hotel Raymipampa, no está ubicado en un área natural privada debido a que se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad, pero los dueños están dispuesto a apoyar proyectos que se lleven a cabo para el cuidado de zonas naturales, como el Zoológico Amaru.

2.3.8 Contaminación

Existen varios tipos de contaminación, los más conocidos en el ámbito local son: la contaminación acústica, visual y ambiental.

El hotel no provoca contaminación visual, debido a que sus instalaciones respetan y combinan al 100% las condiciones de la cultura local, tanto los colores y diseños externos e internos; así mismo está ubicado en pleno centro histórico de la ciudad, por lo que su edificación es completamente colonial y combina con el ambiente y las demás casas típicas de su entorno.

Figura 30. Edificación colonial del hotel



Título:

Edificación colonial del hotel
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

En el interior del hotel, se han colocado rótulos en varias zonas, con el mensaje de “No fumar”, para evitar contaminar el aire y para lograr un ambiente en armonía entre todas las personas, tanto de los huéspedes como del personal del hotel.

Figura 31. Rótulo de "No fumar"



Título: Rótulo de “No Fumar”
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

En adición, el hotel, busca en la medida de lo posible, proveedores de productos químicos que sean amigables con el medioambiente para la adquisición de productos de limpieza y para los amenities.

Los principales proveedores del hotel con productos biodegradables son:

- Seven Collection
- Bio Clean
- Megalimpio

Figura 32. Productos biodegradables



Título: Productos biodegradables
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

Aguas servidas:

En el Hotel las aguas servidas son enviadas directamente al sistema de alcantarillado de la ciudad. Existen aguas residuales provenientes de las operaciones que se realizan en la cocina que no son aprovechadas para actividades como el riego de plantas o para la limpieza de los pisos que se encuentran alrededor del jardín.

2.3.9 Desechos sólidos

Los desechos sólidos alrededor del mundo son la principal causa de contaminación, ya que se encuentran desechos sólidos en los ríos, los océanos, las montañas, las ciudades, etc.

Diariamente se realizan diferentes actividades en cada área del hotel: recepción, habitaciones, cocina, lavandería, entre otras, para ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes, esta acción genera desechos orgánicos y desechos inorgánicos.

Para el correcto manejo de los desechos, el hotel tiene las siguientes políticas:

- Comprar productos de excelente calidad y con larga vida útil, para evitar adquirir varias veces el mismo producto.
- En los baños y áreas públicas se utilizan dispensadores de líquido y papel.
- Eliminar el uso de utensilios y vajilla desechables, pero para esto la vajilla y utensilios usados para el desayuno deben ser lavados correctamente para frenar la propagación del Covid-19.

Figura 33. Vajilla no desechable



Título: Vajilla no desechable
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

- Para reducir el plástico, se utilizan jarras de vidrio para el suministro de agua a los huéspedes.

Figura 34. Jarras con agua para las habitaciones



Título: Jarras con agua para las habitaciones

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 12 de julio de 2021

- Los documentos que se utilizan para los trámites, en su mayoría son electrónicos y así evitar el uso del papel, las facturas son enviadas digitalmente al correo del huésped.
- Reutiliza las hojas que han sido impresas a un solo lado para volver a imprimirlas al otro lado.
- La impresora que se utiliza en la recepción cuenta con la tecnología de cartuchos recargables.

Figura 35. Cartuchos de impresora recargables



Título: Cartuchos de impresora recargables
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

En lo referente a los tachos de basura, el hotel tiene diferenciados por el color: celeste, en donde se colocan los desechos inorgánicos y negro para los desechos orgánicos.

Figura 36. Tachos de basura



Título: Tachos de basura
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

De igual manera que las aguas servidas, el hotel se asegura de que el tratamiento de los desechos sólidos tenga un buen manejo posterior, por lo que

estos son recogidos por la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC), los mismos que son llevados hasta el relleno sanitario, ubicado en la parroquia Santa Ana, para su posterior manejo.

Tabla 7. Desechos sólidos del hotel

Cantidad de desechos		
Día	Desechos orgánicos en kg	Desechos inorgánicos en kg
Lunes	22	8
Miércoles	15	6
Viernes	15	6
Total semana	52	20

Autor: Gladys Fárez / William Bermeo

Fuente: Hotel Raymipampa

Fecha: 12 de julio de 2021

2.3.10 Educación ambiental

Los miembros de un establecimiento hotelero, son las primeras personas que deben estar capacitados sobre la problemática del medio ambiente y la manera de minimizar los impactos negativos. Estas personas deben transmitir esta información a los huéspedes del hotel, así como también a su familia.

En el caso del personal del hotel tienen pocos conocimientos acerca de los temas medioambientales y las buenas prácticas que se deben implementar.

Existe poco material gráfico con medidas de responsabilidad medioambiental para incentivar el cuidado del medio ambiente; por otra parte, el personal está capacitado para brindar un excelente servicio al huésped, aplicando todas las medidas de bioseguridad para proteger la salud del huésped y del trabajador.

Figura 37. Rótulo de cuidado del medio ambiente



Título: Rótulo de cuidado del medio ambiente
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 12 de julio de 2021

Algunas de las principales señalizaciones que se pueden encontrar en el hotel son:

- Cerrar las llaves mientras se cepilla los dientes y se lava las manos.
- Apagar las luces al salir de las habitaciones.
- No botar basura en áreas públicas como recepción, escaleras y pasillos.
- Utilizar bolsos de tela.
- Todas las luces del establecimiento cuentan con tecnología LED.
- Usar correctamente el agua y la luz, y concientizar al huésped.

Figura 38. Luminarias con tecnología LED



Título: Luminarias con tecnología LED

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 10 de diciembre de 2020

Figura 39. Rótulo sobre desechos exclusivos



Título: Rótulo sobre desechos exclusivos

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez

Fuente: Propia

Fecha: 12 de julio de 2021

2.3.11 Cuadro de resumen y calificación del ámbito ambiental

Para la toma de resultados, se aplicó la matriz de evaluación planteada al inicio del capítulo. Las cuatro opciones de calificación que existen en la matriz se califican de la siguiente manera:

- Cumple: se califica con 1.
- Cumple parcialmente: se califica con 0,5.
- No cumple: Se califica con 0.
- No aplica: No se debe tomar en cuenta para el resultado global del cuadro.

Finalmente, se deben sumar todos los resultados obtenidos sobre el total del cuadro, y obtener el porcentaje de cumplimiento mediante una regla de tres.

Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Calentamiento global		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Reducir la emisión de gases de efecto invernadero.	Sigue las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de la guía de turismo sostenible.	1	Si cumple	
	Informa al personal y turistas sobre el calentamiento global.	0	No cumple	No se puede evidenciar.

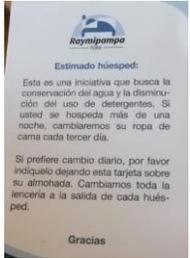
	<p>Calcula la huella de carbono, es decir la cantidad de dióxido de carbono que produce la empresa.</p>	<p>0</p>	<p>No cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>
	<p>Compensa las emisiones de dióxido de carbono, por medio de contribuciones monetarias u otro tipo para proyectos de energía renovable.</p>	<p>0</p>	<p>No cumple</p>	<p>No se puede evidenciar.</p>
	<p>Cultiva arboles nativos o contribuye con áreas naturales protegidas.</p>	<p>0,5</p>	<p>Cumple parcialmente</p>	
	<p>Utiliza automóviles con tecnologías modernas para la reducción de emisiones de dióxido de carbono.</p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>

Medidas para enfrentar emergencias.	Determina los tipos de peligros derivados del calentamiento global que está expuesta la empresa.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Analiza la frecuencia con que sucede eventos climáticos extremos de la zona.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Elabora un plan de emergencia para enfrentar eventos climáticos con asesoría de un experto.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /8		1,5	Porcentaje de cumplimiento	19%

En el cuadro se puede observar que el hotel únicamente cumple con las recomendaciones básicas que se dan a nivel general para el cuidado del medio ambiente, entre estas, el ahorro de agua, de energía y el correcto manejo de los desechos, además de que cuenta con un jardín con plantas de la zona. Por otra parte, se puede observar que no se realiza un análisis del impacto que el hotel causa al medio ambiente, y no se tiene en cuenta los peligros que esto puede ocasionar en un futuro.



Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Recurso agua		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Medidas generales	Mantiene controles y registros periódicos sobre el uso del agua.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Calcula la cantidad de agua consumida por visitante o actividad turística.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Contrata una empresa para que haga un análisis de la calidad del agua.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Analiza con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua para tomar medidas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Prevención y mantenimiento.	Programa un mantenimiento general para revisión de	0,5	Cumple parcialmente	No se puede evidenciar.

	tuberías e instalaciones.			
	Solicita a los empleados que reporten las fugas que detecten.	1	Si cumple	
	Mantiene un tanque de agua para eventos de emergencia.	1	Si cumple	
Medidas en habitaciones y baños.	Motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua mediante carteles.	1	Si cumple	
	Utiliza inodoros eficientes que solo emplean 6 litros de agua por descarga.	1	Si cumple	
	Adquiere dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas.	1	Si cumple	

Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería.	Recomienda a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente. Y a la vez reutiliza el agua.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Utiliza la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas y la lavadora es eficiente que no consume más de 60 litros de agua.	1	Si cumple	
	Adquiere equipos de cocina que ahorra agua.	1	Si cumple	
En el jardín y la limpieza de las instalaciones.	Riega los jardines en la mañana o cerca de anochecer.	1	Si cumple	
	Coloca pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	Reutiliza las aguas grises en jardines, patios y paredes.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Capta el agua de lluvia y usan para regar jardines o lavar las instalaciones.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /17		9,5	Porcentaje de cumplimiento	55%

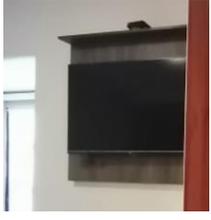
En el cuadro se puede observar que el hotel cumple con aquellos indicadores que solicitan el uso de equipos eficientes que ahorren el agua y, por consiguiente, representan un ahorro en los gastos, además de que está pendiente en todo momento de las instalaciones, para evitar desperdicios de agua. Por otra parte, se puede observar, que no se cumplen aquellos indicadores que solicitan métodos de reutilización, como recoger el agua de la lluvia o reutilizar las aguas grises.

Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Recurso energía		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia

Medidas generales	Calcula la energía que se consume en el hotel.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Identifica las áreas que utilizan más energía para tomar medidas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Capacita al personal para que apliquen medidas de ahorro de energía.	1	Si cumple	
	Coloca rótulos para pedir a los huéspedes que apaguen las luces y aparatos eléctricos cuando no los usen.	1	Si cumple	
	Establece un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Compra productos que requiera menos energía.	1	Si cumple	

	Aprovecha el calor del sol para secar la ropa, manteles, etc.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Realiza arreglos en la arquitectura de las instalaciones para que haya buena ventilación.	1	Si cumple	
Aire acondicionado y calefacción.	Aprovecha la ventilación natural y utilizan ventiladores eléctricos.	1	Si cumple	
	Siembra arboles nativos para proporcionar sombra sobre ventanas y detener el viento. Ahorra un 20% energía.	No aplica	No aplica	No aplica
	Brinda mantenimiento a las calderas de gas.	1	Si cumple	

	Adquiere aire acondicionado eficientes y dan su debido mantenimiento.	1	Si cumple	
	Agrega aislamiento a las puertas, techo y ventanas para que no penetre la radiación.	1	Si cumple	
Iluminación	Aprovecha al máximo la luz solar.	1	Si cumple	
	Las paredes del hotel están pintadas con colores claros que mejora la iluminación.	1	Si cumple	
	El hotel tiene tragaluces para introducir mayor iluminación.	1	Si cumple	

	Limpia el polvo de las bombillas de luz.	1	Si cumple	
	El hotel tiene sensores de luces automáticos.	1	Si cumple	
	Utiliza bombillas que consumen menos energía.	1	Si cumple	
Electrodomésticos	Compra aparatos eléctricos que ahorran el consumo de energía.	1	Si cumple	
	Coloca baldosas en lugar de alfombras para evitar el uso de aspiradora.	1	Si cumple	
	Sitúa la refrigeradora lejos de fuentes de calor y no guarda alimentos de calor.	1	Si cumple	

	Utiliza programas de lavados cortos y con menor temperatura.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Utiliza cocinas de gas ya que emplean menos energía.	1	Si cumple	
Transporte	Promueve actividades turísticas que no empleen automóviles.	1	Si cumple	No se puede evidenciar
	Utiliza automóviles que consuman menos combustible.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /25		23	Porcentaje de cumplimiento	92%

En el cuadro, se puede observar que existe un cumplimiento de la mayor parte de indicadores del recurso energía, debido a que el hotel compra equipos eficientes que ayudan al ahorro de energía, se aprovecha la luz solar que entra por el tragaluz hacia la sala de estar y habitaciones y la luz natural que llega directamente al jardín. Por otra parte, no se tienen programas de mantenimiento de las instalaciones eléctricas ni un control adecuado para saber el consumo de energía que se da.

Ámbito Ambiental



Subámbito:		Biodiversidad		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Medidas generales	Analiza si las actividades del hotel producen un impacto negativo al ambiente.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Elabora un código de conducta para su empresa que contenga principios para proteger la biodiversidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	El hotel elabora un inventario de plantas y animales de la zona.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Diseña paquetes turísticos para tamaños reducidos para que no hagan daño al suelo.	No aplica	No aplica	No aplica

Contrata servicios de proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas.	No aplica	No aplica	No aplica
Educa al personal y turistas sobre la importancia de no comprar organismos silvestres.	1	Si cumple	
Notifica a las autoridades casos de extracción ilegal de plantas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Apoya los programas de protección de naturaleza.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Impide el ingreso de plantas o animales que no sean de la zona.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	Orienta a los turistas la forma adecuada de comportarse en una excursión.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Recuerda a su personal y clientes que no deben extraer plantas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Respeto los ciclos de vida de los animales, ejemplo no emitir luz directamente sobre animales nocturnos.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Informa a los turistas sobre las especies que no deben ser consumidas por estar en peligro de extinción.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	El hotel tiene números de teléfono de entidades relacionadas con la conservación ambiental.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Los miembros de la empresa se informan sobre las leyes que existen en el país para la protección de la biodiversidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Consulta las páginas web sobre la protección de la fauna y flora.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito / 14		6	Porcentaje de cumplimiento	43%

En el cuadro se puede observar que el personal del hotel cumple con los indicadores que motivan a informar a los turistas sobre la manera en la que deben actuar frente a la biodiversidad local, además de que están dispuestos a apoyar programas a favor de la naturaleza y notificar a las autoridades pertinentes, cualquier caso sospechoso que observen en los turistas con relación a la falta de

cuidado de la biodiversidad. Por otra parte, no se tiene un conocimiento avanzado en cuanto a la flora y fauna de la localidad y las leyes.

Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Biodiversidad en los jardines		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Medidas generales	El hotel integra las áreas verdes con las instalaciones del hotel.	1	Si cumple	
	El hotel investiga las condiciones que necesitan las plantas como agua, sol o sombra.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Mantiene información sobre los nombres y usos de las plantas.	0	Si cumple	No se puede evidenciar.
	No clavan rótulos en las plantas.	1	Si cumple	
	Evita sembrar plantas ornamentales exóticas.	0,5	Cumple parcialmente	No se puede evidenciar.

	El hotel tiene un huerto de plantas medicinales o comestibles.	No aplica	No aplica	No aplica
	Utiliza herramientas manuales para dar mantenimiento a las áreas verdes.	1	Si cumple	
	Aprovecha aguas grises para el riego en el jardín.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Evita usar sustancias agroquímicas en el jardín.	1	Si cumple	Utiliza abono natural para las plantas.
	Elabora o compran abonos naturales.	1	Si cumple	
Jardín atractivo para la fauna silvestre	Siembra plantas de acuerdo a las necesidades de los animales de la zona.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	El jardín tiene un bebedero o pileta con agua limpia.	0	No cumple	No se puede evidenciar.

	Planta especies con frutos y flores que sean fuente de alimento.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Evita sembrar plantas con espinas o toxicas.	1	Si cumple	
Calificación del Subámbito /13		7,5	Porcentaje de cumplimiento	58%

En el cuadro anterior, se puede observar que el hotel dispone de un jardín que está ubicado en la parte posterior, el mismo que cuenta con plantas nativas de la zona, a las que se les aplica abono natural y para su mantenimiento se utilizan herramientas manuales. Por otra parte, no se aprovechan las aguas grises que restan del hotel para el riego del mismo, además de que no se tiene una información completa sobre las plantas que forman parte del jardín.

Ámbito empresarial				
Subámbito:		Áreas naturales protegidas y de conservación		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Medidas generales	Motiva a los miembros de su empresa a trabajar como voluntarios en áreas naturales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.

Investiga e incentivan a los turistas a visitar áreas como los parques nacionales, ecosistemas.	1	Si cumple	
Contribuye con la conservación de las áreas naturales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Educa a los turistas sobre la conservación del medio ambiente.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Adquiere alimentos o servicios suministrados por personas aledañas de áreas protegidas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Evita que los turistas se involucren en actividades que causan impacto ambiental negativo.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Fomenta a que los turistas cumplan con los códigos de conducta.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



	Investiga las intenciones de las personas que visitan las áreas protegidas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Demuestra a sus clientes maneras de colaborar con las áreas protegidas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Averigua si los espacios naturales celebran fechas ambientales e invita a los clientes a participar de ello.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /10		3	Porcentaje de cumplimiento	30%

En el cuadro se puede observar que el hotel brinda una información básica a los turistas sobre las áreas naturales protegidas, pero no existe una verdadera educación por parte del hotel hacia los turistas y hacia sus empleados sobre la protección de las áreas naturales, además que no se investiga las intenciones de los turistas en estas áreas.

Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Reservas naturales privadas		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia



Medidas generales	Se asocia a una red de reservas naturales privadas para desarrollar proyectos de conservación de la biodiversidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Colabora con escuelas patrocinando giras para visitar reservas naturales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Elabora un inventario de las atracciones turísticas potenciales.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Participa activamente en la preservación de áreas naturales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /4		1	Porcentaje de cumplimiento	25%

El hotel únicamente tiene un inventario de aquellas atracciones que se encuentran cercanas al establecimiento, pero no existe un compromiso de ayuda a las reservas naturales privadas que se encuentran cerca de la localidad.

Ámbito Ambiental

Subámbito:		Contaminación		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Medidas generales	El diseño y arquitectura del hotel está de acuerdo al diseño de la zona.	1	Si cumple	
	Instala pantallas para las luces externas para que la luz no apunte al cielo.	1	Si cumple	
	Se organiza con otras empresas para reducir la intensidad de la luz en épocas de anidación de aves.	No aplica	No aplica	No aplica
	Identifica las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Evita utilizar pinturas que contengan plomo.	1	Si cumple	

	Evita utilizar productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC).	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Evita quemar llantas o desechos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Coloca rótulos en sitios donde haya sustancias contaminantes.	1	Si cumple	
	Hace respetar las disposiciones de no fumar.	1	Si cumple	
	Enseña al personal a almacenar y manejar sustancias toxicas.	1	Si cumple	
	Evita el exceso de rotulación minimizando la contaminación.	1	Si cumple	

	Minimiza el consumo de energía, así también la disminución de los desechos sólidos.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Utiliza productos de limpieza que no sean dañinos con los organismos acuáticos.	1	Si cumple	
	Utiliza limpiadores y detergentes biodegradables; además limpiadores naturales como sal y limón.	1	Si cumple	
Aguas servidas	Las instalaciones del hotel están conectadas a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Trabaja con la comunidad e instituciones para que el alcantarillado no altere el medio.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.

	Realiza un análisis de laboratorio para evaluar la calidad del agua residual.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Transporte	Incentiva a los turistas a utilizar servicios de transporte público o la caminata.	1	Si cumple	
	Trabaja con compañías de alquiler de carros que pongan en práctica medidas para maximizar el uso de combustible.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Embarcaciones	Motiva a los turistas a usar el servicio sanitario en tierra antes de un viaje en barco.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del Subámbito /19		18	Porcentaje de cumplimiento	95%

El hotel cumple con la mayoría de los indicadores del subámbito correspondiente a la contaminación, ya que usa productos amigables con el medio ambiente, su infraestructura está diseñada de acuerdo a los requerimientos de la localidad, tiene un buen tratamiento de las aguas residuales ya que estas son manejadas por ETAPA EP, además de que dentro de sus instalaciones tiene rótulos

que alertan a los turistas y trabajadores la manera en la que deben actuar con las sustancias tóxicas, y se motiva a los huéspedes a realizar caminatas dentro de la ciudad en lugar de utilizar vehículos de transporte.

Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Desechos sólidos		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Aplicación de las "3Rs": reducir	El hotel reduce el consumo de plástico.	1	Si cumple	
	Adquiere productos de buena calidad, que no necesiten ser renovados con frecuencia.	1	Si cumple	
	Compra productos en grandes cantidades, en vez de empaques individuales.	1	Si cumple	
	Informa a los turistas a no dejar	1	Si cumple	No se puede evidenciar.

	desechos en áreas naturales.			
	Evita utilizar platos, vasos o cubiertos desechables.	1	Si cumple	
	Ofrece alimentos a los turistas en envolturas biodegradables.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Suministra agua potable en jarras de vidrio.	1	Si cumple	
	Coloca en los baños dispensadores de jabón y champú.	1	Si cumple	
	Almacena los materiales correctamente para evitar pérdidas de producto.	1	Si cumple	

	Utiliza productos con material biodegradable.	1	Si cumple	
Aplicación de las "3Rs": reutilizar	Compra refrescos o alimentos en envases retornables.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Utiliza baterías recargables.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Dona el exceso de comida, muebles y aparatos que no se usan.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Aprovecha los desechos orgánicos.	1	Si cumple	
	Compra cartuchos recargables para impresora.	1	Si cumple	
	Utiliza toallas de tela lavables.	1	Si cumple	

	Tiene pizarra para escribir notas.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Aplicación de las "3Rs": Reciclar	Utiliza productos hechos a base de material reciclado.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Imprime material promocional en papeles reciclados.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	El hotel tiene contenedores para reciclar, separados por colores.	1	Si cumple	
Disposición de desechos	El hotel tiene contacto con alguna persona que recicle los desechos del establecimiento.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.
	Informa a los clientes la manera adecuada de manejar desechos.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Calificación del subámbito /22		16	Porcentaje de cumplimiento	73%



En el cuadro anterior, se puede observar que el hotel si se encuentra comprometido con el medioambiente en el tema de los desechos sólidos; reciclan materiales como hojas de papel bond, cartuchos de impresora, además de que siempre se compra en grandes cantidades para evitar el uso excesivo de fundas con compras pequeñas. Por otra parte, existen pequeños temas que se cumplen, como el de adquirir una pizarra para la elaboración de notas y también la compra de bebidas con material retornable para los clientes.

Ámbito Ambiental				
Subámbito:		Educación ambiental		
Criterio	Indicadores	Calificación	Cumplimiento	Evidencia
Medidas generales	El personal tiene conocimiento sobre las presiones ambientales y las buenas prácticas que se debe implementar.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Invita a profesionales ambientales para que colaboren con la educación ambiental a los miembros de la empresa.	0	No cumple	No se puede evidenciar.



	Patrocina a escuelas para que visiten un parque nacional de la comunidad.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Coloca materiales visuales con medidas para el cuidado de ecosistemas naturales.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Organiza compañías ambientales periódicas en la comunidad e incentiva a los turistas a participar.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
Recorridos guiados	Facilita capacitaciones para el personal sobre temas de historia natural de organismos silvestres, turismo sostenible, etc.	0	No cumple	No se puede evidenciar.
	Enseña al personal a brindar un buen servicio al cliente.	1	Si cumple	No se puede evidenciar.



Calificación del subámbito /7	1	Porcentaje de cumplimiento	14%
----------------------------------	---	----------------------------	-----

En el cuadro se puede evidenciar que el hotel carece de actividades que concienticen a los trabajadores y posteriormente a los huéspedes sobre la educación ambiental, además el establecimiento no se involucra con otras instituciones para crear programas a favor de la conservación de la naturaleza.

Calificación final del ámbito ambiental

Para la calificación final del ámbito, se debe realizar una suma de los resultados de los indicadores de todos los subámbitos, calificados sobre 139 y posteriormente realizar una regla de tres para obtener el porcentaje de cumplimiento.

Tabla 8. Calificación final del ámbito ambiental

Ámbito ambiental		
Subámbito	Calificación del subámbito	Porcentaje de cumplimiento
Calentamiento global	1,5/8	19%
Recurso agua	9,5/17	55%
Recurso energía	23/25	92%
Biodiversidad	6/14	43%
Biodiversidad en los jardines	7,5/13	58%



Áreas naturales protegidas y de conservación	3/10	30%
Reservas naturales privadas	1/4	25%
Contaminación	18/19	95%
Desechos sólidos	16/22	73%
Educación ambiental	1/7	14%
Total	92,50/139	
Porcentaje total	66%	

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Guía de buenas prácticas para turismo sostenible
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: en el cuadro se puede observar que el subámbito con menos cumplimiento es el de la educación ambiental, mientras que el subámbito con más cumplimiento es el de la contaminación. El cumplimiento total del subámbito es regular.

Calificación final del hotel

Para definir la calificación final que ha alcanzado el hotel, se toman en cuenta los resultados finales de los tres ámbitos sobre un total de 268 indicadores, y se realiza una regla de tres para obtener el porcentaje de calificación.

Tabla 9. Calificación final del Hotel Raymipampa

Hotel Raymipampa		
Ámbito	Calificación del ámbito	Porcentaje de cumplimiento
Empresarial	42,50/66	64%



Sociocultural	25/63	39%
Ambiental	92,50/139	66%
Total	160/268	
Porcentaje total	60%	

Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Guía de buenas prácticas para turismo sostenible
Fecha: 10 de diciembre de 2020

Nota: en el cuadro se puede observar que el ámbito con más cumplimiento es el ambiental y el ámbito con menos cumplimiento es el sociocultural. El resultado final del hotel es regular por lo que se deben plantear soluciones para mejorar este resultado.

Como resumen del presente capítulo, se han diagnosticado las buenas prácticas que el hotel desarrolla actualmente en los tres ámbitos de la sostenibilidad, el empresarial, sociocultural y el ambiental. Además, se ha podido visualizar cuáles son los protocolos de bioseguridad que el establecimiento lleva a cabo desde su reapertura, cumpliendo de esta manera con el objetivo planteado para este capítulo.

Capítulo 3. Propuestas de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible respetando los protocolos de bioseguridad.

Las propuestas de aplicación para el Hotel Raymipampa se plantearán de manera separada para cada uno de los tres ámbitos.

3.1 Ámbito empresarial

1. Adecuar la visión hacia un enfoque sostenible: la visión actual de la empresa se encuentra enfocada en tres puntos principales, ayudar al desarrollo económico y turístico de Cuenca, promover el empleo a nivel local y posesionarse como uno de los mejores hoteles a nivel local y nacional. A pesar de que la visión incluye



una parte del ámbito sociocultural, no se considera el ámbito empresarial y ambiental.

Se propone:

- Visión: Ser una empresa líder a nivel nacional en brindar un servicio de excelencia a sus huéspedes, trabajando estratégicamente, contribuyendo al desarrollo de la cultura local y sobre todo respetando y cuidando el medioambiente.
 - Incluir la visión dentro de su página web, en la sección de inicio.
 - Realizar un cartel con la visión del hotel y colocarlo junto a la recepción para que todos los huéspedes y trabajadores puedan observarla.
 - Socializar la visión con los proveedores para que ellos puedan contribuir a cumplirla.
2. Crear una misión empresarial sostenible: la misión actual de la empresa está centrada únicamente en brindar una experiencia única y personalizada al huésped, dejando de lado la parte de la gestión sostenible.

Se propone:

- Misión: Brindar un servicio de excelencia a nuestros huéspedes, a través de un servicio personalizado, creando una relación armoniosa entre el huésped, el medioambiente y la comunidad.
 - Incluir la misión dentro de su página web, en la sección de inicio.
 - Realizar un cartel con la misión del hotel y colocarlo junto a la misión para que todos los huéspedes y trabajadores puedan observarla.
 - Socializar la misión con los proveedores para que ellos puedan contribuir a cumplirla.
3. Estandarizar los procesos de la empresa: actualmente la información que se brinda sobre los procesos a los trabajadores es vía oral, por lo que no todo trabajador recibe la misma información.

Se propone:

- Estandarizar los principales procesos mediante diagramas de flujo. (anexo 7, página 204).



- Incluir en los diagramas procesos de desinfección y sanitización cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.
 - Capacitar al nuevo personal de acuerdo a los diagramas de flujo, de manera que se tenga una información precisa de las actividades a realizar.
4. Crear descripciones de puestos de trabajo: todos los puestos de trabajo del hotel deben ser diferenciados, es decir cada uno tiene sus propias actividades a realizar y sus propios requerimientos para el personal.

Se propone:

- Crear descriptivos de puestos de trabajo que ayudarán a tener un mejor control sobre los empleados. (anexo 8, página 210).
 - Usar los descriptivos de los puestos para la contratación de personal.
 - Capacitar al personal nuevo de acuerdo a las actividades que se encuentren descritas en los descriptivos.
 - Las capacitaciones deben realizarse respetando los aforos permitidos y manteniendo la distancia correspondiente.
5. Crear cronogramas de actividades que se van a realizar en el hotel: las actividades que se realizan en el hotel son planificadas mediante la palabra de la parte gerencial.

Se propone:

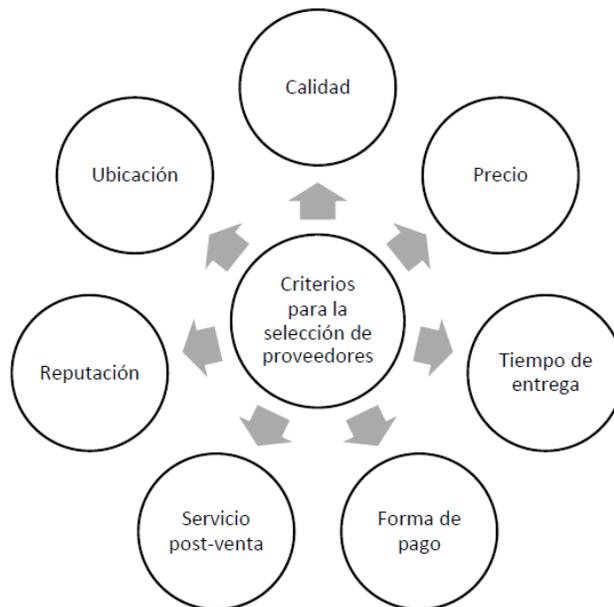
- Realizar un formato de cronograma para registrar las actividades a realizar con sus respectivos detalles. (anexo 9, página 218).
 - Transcribir la información a un pizarrón, que debe ser colocado en un lugar visible para todos los trabajadores.
6. Coordinar con los proveedores los objetivos empresariales y comerciales: trabajar conjuntamente con los proveedores para la consecución de los objetivos resulta beneficioso para las empresas. Para esto los proveedores elegidos deben cumplir con requisitos que brinden confianza y seguridad a la empresa.

Se propone:

- Determinar criterios para la selección de los proveedores.

- Socializar con los proveedores los objetivos de la empresa.
- Invitar a los proveedores a participar activamente para la consecución de los objetivos.
- Verificar que los proveedores cumplan activamente con los protocolos de bioseguridad al momento de la elaboración, empaque y distribución del producto.
- Desinfectar toda la mercadería que entra al establecimiento.

Figura 40. Criterios para la selección de proveedores





Título: Criterios para la selección de proveedores
Autor: William Bermeo / Gladys Fárez
Fuente: Propia
Fecha: 10 de diciembre de 2020

7. Registrar a los proveedores: la empresa trabaja con varios proveedores, pero no se tiene un registro con los datos específicos de cada proveedor.

Se propone:

- Crear un listado de todos los proveedores que brindan sus servicios al hotel.
- Realizar un formato de registro para cada proveedor. (Anexo 10, página 219)
- Llenar el registro de proveedores en presencia de los mismos para tener un mejor control y que la información sea correcta.

8. Categorizar los riesgos en altos, medios y bajos: los riesgos laborales dentro de un lugar de trabajo pueden tener diferentes consecuencias para las personas, desde una leve hasta una grave.

Se propone:

- Analizar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores y los huéspedes.
- Categorizar los riesgos desde el más bajo hasta el más alto.
- Crear un plan de emergencia para el establecimiento basándose en el “Plan de emergencia institucional”, creado por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos del Ecuador.
- Planificar la distribución de las personas en los puntos de encuentro de manera que puedan mantener una distancia entre sí.

Figura 41. Plan de emergencia institucional

GESTIÓN DE RIESGOS PLAN DE EMERGENCIA INSTITUCIONAL



Título: Plan de emergencia institucional
Autor: Gestión de riesgos
Fuente: Plan de emergencia institucional
Fecha: 10 de diciembre de 2020

9. Organizarse con la comunidad para mejorar la seguridad: La empresa debe crear una alianza con los negocios de la zona para fortalecer la seguridad, ya que este es un aspecto importante a la hora de elegir los destinos turísticos por parte de los turistas.

Se propone:

- Crear reuniones con representantes de las empresas cercanas al hotel.
- Invitar a las reuniones a representantes de la seguridad pública, como Policía Nacional y Guardia Ciudadana de Cuenca.
- Determinar acciones a realizar para mejorar la seguridad del sector.
- Respetar los aforos permitidos para la realización de reuniones.

10. Trabajar con personal especializado para la definición de productos y servicios: el marketing es la principal herramienta del hotel para darse a conocer a sus potenciales clientes, por lo que se debe tener especial cuidado a la hora de definir el servicio a ofrecer.

Se propone:



- Trabajar con personal especializado en el área de marketing.
- Incluir en la promoción mensajes destinados a la concientización de los clientes sobre el cuidado de la naturaleza.
- Adicionar en la publicidad información sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio del Turismo.

11. Ofrecer capacitaciones sobre temas financieros a los trabajadores: todos los trabajadores deben tener conocimiento sobre la manera en la que se deben manejar los recursos económicos de la empresa.

Se propone:

- Solicitar a la persona responsable del área financiera impartir capacitaciones a los demás trabajadores de la empresa.
- Las capacitaciones deben realizarse respetando los aforos permitidos y manteniendo la distancia correspondiente.

12. Implementar manuales de procedimientos financieros y contables: el manejo del área financiera y contable debe tener un proceso estandarizado, de manera que los nuevos trabajadores puedan desenvolverse de la mejor manera en las actividades que se realiza.

Se propone:

- Determinar cuáles son los procesos que se llevan a cabo dentro del área financiera.
- Estandarizar los procesos mediante diagramas de flujo.
- Capacitar al nuevo personal del área mediante los diagramas de flujo.
- Las capacitaciones deben realizarse respetando los aforos permitidos y manteniendo la distancia correspondiente.

13. Realizar auditorías externas e internas de las áreas financieras: las auditorías son de gran importancia, ya que gracias a las mismas la empresa obtiene mayor credibilidad.

Se propone:

- Realizar auditorías internas y externas anualmente.
- Dar a conocer resultados generales de las auditorías a los colaboradores.



14. Crear presupuestos anuales para el hotel: es importante que el hotel realice presupuestos anuales para que pueda tener una estimación de los ingresos y los gastos que tendrá cada año.

Se propone:

- Calcular los costos de producción mediante formatos destinados a esta actividad. (anexo 11, página 220)
- Analizar los datos históricos de los años pasados en cuanto a ingresos y gastos.
- Analizar los proyectos de inversión mediante las herramientas financieras del VAN (Valor Actual neto) y el TIR (Tasa interna de retorno).
- Incluir en los presupuestos los costos que se van a tener en la adquisición de equipos de bioseguridad.

15. Capacitar a los trabajadores mediante una planificación adecuada: la capacitación en la empresa se lleva a cabo únicamente en los temas relacionados con las actividades a desarrollar dentro de los puestos de trabajo.

Se propone:

- Determinar temas de capacitación para los trabajadores que los ayude a mejorar sus conocimientos en general y no únicamente en las áreas de trabajo.
- Llevar un registro de los temas de capacitación y las fechas en las que se lo realiza. (anexo 12, página 221).
- Las capacitaciones deben realizarse respetando los aforos permitidos y manteniendo la distancia correspondiente, por lo que se debe tomar en cuenta la cantidad de personas que acudirán.

16. Evaluar al personal del hotel utilizando formatos estandarizados: en el hotel se realizan evaluaciones a los trabajadores de forma visual, debido a que la cantidad de trabajadores es reducida, por lo que no se registran los resultados.

Se propone:

- Determinar criterios a evaluar a los trabajadores. (anexo 13, página 222).
- Registrar los resultados obtenidos.



- Analizar los resultados obtenidos, y en el caso de ser necesario tomar acciones correctivas como capacitaciones.

3.2 **Ámbito sociocultural**

1. Definir y mantener por escrito políticas de sostenibilidad socio culturales: existen ciertas políticas que se cumplen en el hotel, pero no se encuentran escritas, por lo que, si existe un cambio de administración o trabajadores, este tipo de información no será transmitida completamente.

Se propone:

- Complementar las políticas existentes del hotel con las siguientes:
 - a. Llevar a cabo las operaciones sin interferir con la vida diaria de las personas que residen en el sector.
 - b. Ayudar a la comercialización de artesanías elaboradas por las personas de la localidad.
 - c. Mantener informados al personal y a los huéspedes de actividades culturales que se realicen en la ciudad.
 - d. Apoyar programas culturales que se realicen en el sector.
 - Digitalizar las políticas socioculturales, de manera que se puedan tener acceso a ellas en cualquier momento.
2. Elaborar una lista de preguntas sobre la percepción de la comunidad a su negocio: una empresa debe asegurarse que sus actividades no causen impactos negativos a la comunidad local.

Se propone:

- Elaborar una encuesta con preguntas encaminadas a conocer la percepción que tiene la comunidad local con respecto al negocio.
- Aplicar las encuestas a las personas que residen cerca de la empresa.
- Analizar los resultados obtenidos, y en el caso de obtener resultados que demuestren negativos se debe tomar acciones correctivas.



3. Incentivar la producción orgánica de hortalizas y frutas: las compras de las hortalizas y frutas para el hotel se lo realiza en el mercado “10 de Agosto” seleccionando productos de calidad.

Se propone:

- Instruir a las personas encargadas de realizar las compras a seleccionar únicamente productos orgánicos.
 - Incentivar a los comerciantes a evitar el uso de productos químicos en los productos.
 - Aplicar métodos de desinfección a todos los productos que se adquiere.
4. Prestar las instalaciones para reuniones locales: en los barrios locales siempre existen temas que necesitan ser analizados en conjunto, uno de estos temas es la seguridad.

Se propone:

- Poner a disposición de la comunidad el salón de eventos existente en sus instalaciones para llevar a cabo reuniones con las personas de la zona, respetando siempre los protocolos de bioseguridad.
 - Organizar reuniones con la localidad para tratar temas de interés comunitario que favorezcan al desarrollo.
 - Para las reuniones que se organicen por parte de la empresa, se debe respetar los aforos establecidos por parte de las autoridades, además de respetar la distancia correspondiente.
5. Invitar a los clientes a realizar donaciones para proyectos locales: en la ciudad de Cuenca existen varios proyectos locales que necesitan de ayuda económica para poder solventarse, en su mayoría estos proyectos son de ayuda social.

Se propone:

- Analizar proyectos de ayuda social que se llevan a cabo en la ciudad y seleccionar aquellos que la empresa desee colaborar.
- Coordinar con las personas responsables de los proyectos seleccionados para ofrecer la ayuda.



- Colocar una alcancía en la parte de recepción y sobre ella colocar el nombre del proyecto y un mensaje en el que se solicite el apoyo, de manera que se encuentre a la vista de los huéspedes.
 - Socializar con los trabajadores información general del proyecto social seleccionado, de manera que puedan solventar las inquietudes de los huéspedes.
6. Crear políticas para apoyar a pasantes locales: contar con estudiantes pasantes, trae beneficios para ambas partes, para el hotel, porque puede agilizar sus procesos y para el estudiante porque mejorará sus conocimientos.

Se propone:

- Crear convenios para la realización de prácticas preprofesionales con centros educativos como universidades y centros tecnológicos de la ciudad:
 1. Universidad de Cuenca
 2. Universidad del Azuay
 3. Universidad Católica de Cuenca
 4. Instituto Tecnológico Sudamericano
 5. Instituto superior San Isidro
 - Capacitar a los pasantes adecuadamente mediante los procesos estandarizados.
 - Las capacitaciones deben realizarse respetando los aforos permitidos y manteniendo la distancia correspondiente.
7. Crear una lista de productos que se necesitan para entregar a los proveedores: Enlistar los productos que la empresa necesita, es una gran ventaja a la hora de seleccionar los proveedores, ya que la empresa sabrá los productos que necesita con exactitud.

Se propone:

- Crear un formato en donde se enlisten los productos conjuntamente con sus principales características. (anexo 15, página 223).
- Compartir el formato con los proveedores con la finalidad de seleccionar aquellos que cumplen con los requisitos solicitados.

8. Realizar un calendario con acontecimientos sociales, deportivos y culturales de la comunidad: Tener un calendario con acontecimientos que se vayan a realizar en la comunidad es de gran ayuda, ya que los huéspedes pueden informarse sobre eventos que sean de su interés durante su estadía.

Se propone:

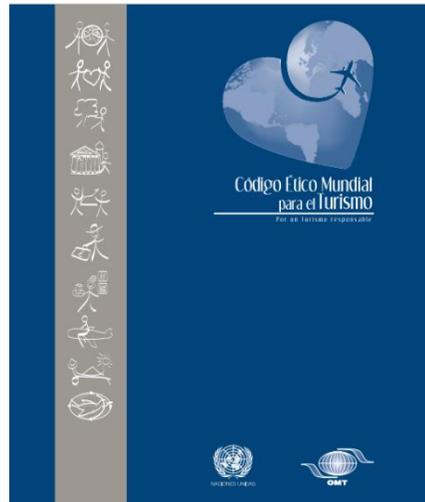
- Investigar mensualmente sobre los acontecimientos sociales, deportivos y culturales que se realizan en la ciudad.
- Crear un calendario en una pizarra y colocar los eventos que se van a realizar de acuerdo a sus fechas.
- Colocar el calendario en la sala de estar, de manera que pueda ser visualizado por los trabajadores y por los huéspedes.
- Priorizar aquellos eventos que garanticen la seguridad de los participantes.

9. Investigar sobre los códigos de ética del lugar: la manera en la que se debe actuar dentro de la localidad es de gran importancia, esto ayuda a los huéspedes a evitar posibles inconvenientes.

Se propone:

- Investigar el Código Ético Mundial para el Turismo realizado por las Organización de las Naciones Unidas y por la Organización Mundial del Turismo, ya que en la ciudad no existe un código que regule el comportamiento de los turistas ni de las empresas turísticas.
- Seleccionar los puntos principales del código que sean aplicables en la ciudad.
- Socializar el código con los trabajadores, para que tengan conocimiento y puedan resolver las inquietudes de los huéspedes.

Figura 42. Código Ético Mundial para el Turismo



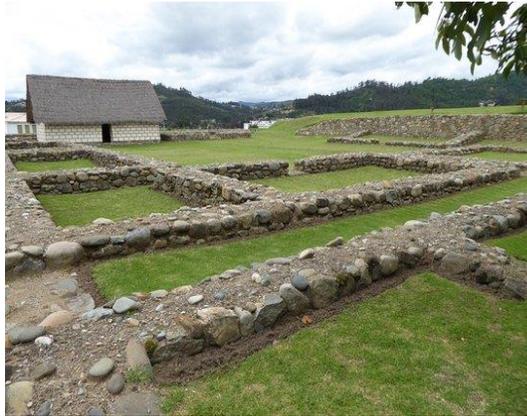
Título: Código Ético Mundial para el Turismo
Autor: Organización Mundial de Turismo
Fuente: Código Ético Español Trazado
Fecha: 10 de diciembre de 2020

10. Incorporar en la oferta hallazgos del patrimonio cultural: los hallazgos culturales son unos de los principales atractivos turísticos de la ciudad, por lo que se debe tener en cuenta al momento de ofrecer los servicios a los turistas.

Se propone:

- Realizar paquetes turísticos en los que se incluya visitas a sitios arqueológicos de la ciudad, entre ellos el Museo Pumapungo y el Museo de las Culturas Aborígenes.

Figura 43. Museo Pumapungo



Título: Museo Pumapungo
Autor: Tripadvisor
Fuente: Tripadvisor
Fecha: 12 de diciembre de 2020

Nota: en la imagen se puede observar los hallazgos culturales que se encuentran disponibles en el Museo Pumapungo.

11. Desarrollar listados de actividades culturales para un encuentro entre la comunidad y el turista: Cuenca, al ser una ciudad cultural, celebra un sinnúmero de festividades tradicionales que llaman la atención a propios y extraños.

Se propone:

- Realizar un listado de todas las actividades que se ejecutan en la comunidad, entre ellas se pueden incluir las fiestas tradicionales y las exposiciones culturales.
- Invitar a los turistas a formar parte de estas actividades.
- Priorizar aquellas actividades que se realicen respetando las medidas de bio seguridad.

12. Incorporar dentro de su decoración artesanías, y utensilios locales: la decoración de las instalaciones de un hotel es de gran importancia, porque de esto depende la satisfacción del huésped, y con mayor razón si el hotel se encuentra en una ciudad cultural.

Se propone:

- Implementar en su decoración sombreros de paja toquilla, que es uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad, en adición cucharas de palo, ollas, jarrones y platos de barro que representen a la cultura local.
- Indagar información valiosa sobre estos objetos para responder inquietudes que tengan los huéspedes.

Figura 44. Utensilios de barro



Título: Utensilios de barro
Autor: Pinterest
Fuente: Pinterest
Fecha: 10 de diciembre de 2020

13. Ofrecer charlas sobre asuntos culturales a sus empleados: para que los empleados del hotel puedan responder adecuadamente a las preguntas de los huéspedes sobre la cultura, deben tener una correcta capacitación en temas culturales.

Se propone:

- Investigar las frases y modismos que más se utilizan en la ciudad de Cuenca, de manera que se puedan responder las dudas que tengan los turistas sobre la manera de hablar de la localidad.
- Indagar datos generales de la cultura cuencana.
- Ofrecer capacitaciones a los trabajadores sobre los temas culturales investigados.

14. Colocar los nombres de las habitaciones con nombres típicos de la zona: las habitaciones del hotel tienen una enumeración básica con números cardinales,



además, cuentan con nombres tradicionales definidos por el número de plazas que ofrece.

Se propone:

- Enumerar las habitaciones con números típicos de la zona austral como los números en kichwa.
- Renombrar las habitaciones con nombres tradicionales de la localidad.
- Instruir a los trabajadores sobre el significado de los nombres y números en kichwa.

15. Investigar información sobre ritos ancestrales del lugar: los ritos ancestrales son otros de los puntos importantes dentro de una cultura.

Se propone:

- Indagar cómo los ritos ancestrales que se desarrollan en la localidad, entre estos se encuentran las limpiezas que se realizan para la buena suerte o también para el llamado mal de ojo, estas limpiezas se realizan a todo el público en general.
- Gestionar con aquellas personas que desarrollan los ritos para coordinar visitas por parte de los turistas, o que realicen demostraciones dentro del hotel.
- Garantizar a los huéspedes que las actividades a desarrollarse cuenten con las respectivas medidas de bioseguridad como el distanciamiento físico y el respeto de los aforos permitidos en lugares cerrados.

Figura 45. Limpias en la ciudad de Cuenca



Título: Limpias en la ciudad de Cuenca

Autor: El Comercio

Fuente: El Comercio

Fecha: 12 de diciembre de 2020

16. Crear alianzas con organismos no gubernamentales para ofrecer capacitaciones a la comunidad: las relaciones de las empresas con las personas locales son de gran importancia, para que exista una armonía entre ambas partes.

Se propone:

- Crear alianzas con empresas privadas de la zona.
- Ofrecer capacitaciones para los niños, jóvenes y adultos de la zona, sobre temas que ayuden a mejorar los conocimientos. Entre las principales capacitaciones que se pueden brindar están:
 - a. Atención al cliente.
 - b. Manejo de alimentos y bebidas.
 - c. Fabricación de artesanías.
 - d. Informática básica.
 - e. Protección de la biodiversidad.
 - f. Manejo de desechos sólidos.
 - g. Protocolos de bioseguridad frente al COVID-19 en los hogares.

17. Auspiciar capacitaciones para guías locales: los guías turísticos de la localidad son de gran ayuda, porque ayudan a atraer turistas a la ciudad.



Se propone:

- Auspiciar capacitaciones para los guías locales, de manera que puedan prepararse de mejor manera y ofrecer un trabajo óptimo a los turistas.

18. Ofrecer presentaciones artísticas a los huéspedes: las diferentes presentaciones llaman la atención de los turistas y ayudan a mejorar la experiencia de los huéspedes.

Se propone:

- Coordinar con grupos tradicionales para realizar presentaciones dentro del establecimiento, entre los diferentes tipos de presentaciones que se pueden realizar están:
 - a. Música
 - b. Danza
 - c. Teatro
- Respetar los aforos permitidos para la realización de las actividades mencionadas.

3.3 Ámbito ambiental

1. Informar al personal y turistas sobre el calentamiento global: para que las personas puedan hacer conciencia sobre la situación actual que está atravesando el planeta, deben conocer qué es lo que está sucediendo alrededor del mundo.

Se propone:

- Indagar las principales causas y consecuencias que producen el calentamiento global. Entre las principales causas se encuentran:
 - a. Sequía, ocasionado por la falta de lluvias en varias partes del planeta.
 - b. Derretimiento de los glaciares.
 - c. La falta de alimentos por el exceso de lluvia o las sequías que afectan negativamente a la fertilidad de los suelos.
 - d. Problemas de salud para las personas.
- Informar a los turistas y trabajadores, de manera que puedan hacer conciencia y aportar al cuidado del planeta.



2. Analizar la frecuencia con la que suceden los eventos climáticos: en el Ecuador existen dos estaciones al año, el invierno y el verano.

Se propone:

- Analizar a profundidad cada una de las estaciones y los eventos climáticos que se desarrollan en la localidad. Entre los principales se encuentran:
 - a. Altos niveles de lluvia
 - b. Alta radiación solar
 - c. Sequías
- Registrar la temporada y la duración con la que suceden estos eventos y contrastarlo año tras año, de manera que se pueda tomar precauciones que garanticen la seguridad de los huéspedes.

3. Calcular la huella de carbono producida: conocer el impacto que una empresa genera al medioambiente durante sus operaciones diarias es de gran utilidad, ya que permite analizarlo y tomar medidas frente al resultado.

Se propone:

- Calcular la huella de carbono que produce la empresa, se puede encontrar en el internet una gran cantidad de páginas web que permiten esta actividad, entre ellas la calculadora del Ministerio de Turismo.
- Analizar los resultados obtenidos y tomar acciones para reducir la huella de carbono que se emite.

4. Determinar los tipos de peligros del calentamiento global: el calentamiento global puede traer consigo consecuencias negativas para la población mundial, entre estas consecuencias están las sequías en ciertas partes y el exceso de lluvias en otras.

Se propone:

- Indagar e identificar cuáles son los principales peligros que pueden ocasionarse con el calentamiento global y afectar a la empresa.
- Analizar los resultados y determinar de qué manera estos peligros pueden afectar a la empresa.



- Elaborar planes de emergencia para reducir los efectos de los eventos en la empresa.

5. Calcular la cantidad de agua consumida por visitante: el agua es un recurso no renovable, por esta razón se debe tener un cuidado especial con el consumo de este líquido vital.

Se propone:

- Calcular el agua consumida por visitante en base a un formato digital. (anexo 16, página 223).
- Analizar los resultados obtenidos sobre el consumo.
- En el caso de identificar consumos excesivos, tomar medidas inmediatamente para el cuidado del agua y también para el ahorro de recursos económicos por parte de la empresa.

6. Analizar con qué frecuencia suceden incidentes de escasez de agua: la falta de agua es un problema que puede afectar drásticamente al servicio y a la experiencia del huésped.

Se propone:

- Analizar las temporadas en las que exista falta de agua o también reducciones del caudal de agua, mayormente en las épocas de verano.
- Tomar medidas que ayuden al abastecimiento normal del agua, durante las épocas en las que se ha detectado la falta de agua.

7. Programar mantenimientos de tuberías: los sistemas de tuberías de agua potable deben ser revisados constantemente y no únicamente cuando existan fugas de agua.

Se propone:

- Programar revisiones semestrales de todo el sistema de tuberías.
- Brindar mantenimiento preventivo a aquellas tuberías que se encuentran desgastadas.
- Brindar mantenimiento correctivo a aquellas tuberías que se encuentran averiadas.

8. Recomendar a los empleados lavar las frutas y verduras en un recipiente: cuando se lava frutas y verduras, debajo del chorro de agua existe un desperdicio, provocando que el agua no penetre en los alimentos y por lo tanto no actúe de la manera deseada, y conlleve a requerir en mayor cantidad.

Se propone:

- Recomendar al personal el lavado de frutas y verduras con la ayuda de recipientes, para lograr un lavado más efectivo y un ahorro en el consumo de agua.

Figura 46. Lavado de frutas y verduras en recipientes.



Título: Lavado de frutas y verduras en recipientes

Autor: Xtreme Marketing

Fuente: Xtreme Marketing

Fecha: 12 de diciembre de 2020

9. Colocar pistolas de chorro mecánicas para las mangueras de riego: el uso de mangueras sin pistolas de chorro mecánicas provoca un desperdicio de agua, debido a que no se puede controlar la intensidad de la misma al momento de regar el jardín.

Se propone:

- Colocar pistolas de chorro mecánicas en todas las mangueras que se usen en el hotel.
- Controlar la intensidad del agua en las pistolas de chorro para evitar desperdicio de agua.

Figura 47. Pistola de chorro mecánica



Título: Pistola de chorro mecánica
Autor: Homecenter
Fuente: Homecenter
Fecha: 10 de diciembre de 2020

10. Actualizar constantemente los sistemas de grifos: la tecnología avanza día tras día, así como el compromiso por las empresas en ahorrar los recursos como el agua.

Se propone:

- Indagar constantemente sobre las nuevas tecnologías en sistemas de grifos.
- Actualizar los grifos de los lavamanos, reemplazando los anteriores por grifos modernos que a más de regular el caudal también cuentan con sensores para su funcionalidad.
- Instalar grifos que cuenten con reguladores de presión para que se pueda controlar el agua dependiendo del uso que se le vaya a dar.

Figura 48. Grifo con sensor



Título: Grifo con sensor
Autor: Grohe
Fuente: Grohe
Fecha: 12 de julio de 2021

11. Calcular la energía que se consume en el hotel: llevar un control mensual de la energía consumida y el gasto económico puede ayudar a una empresa a tomar medidas y a ahorrar recursos.

Se propone:

- Llevar un registro mensual de la cantidad de Kwh consumidos y el valor a pagar, para lo cual se plantea un formato que registre los valores mensuales. (anexo 18, página 225).
- Analizar los resultados obtenidos mensualmente.
- En el caso de obtener resultados que expongan un consumo excesivo de energía, se debe tomar medidas para reducir y contrarrestar este problema.

12. Analizar si las actividades del hotel producen un impacto negativo al ambiente: toda actividad que desarrolla una empresa conlleva a producir impactos, ya sean positivos o negativos.

Se propone:



- Analizar si las actividades que se desarrollan dentro de las instalaciones causan problemas negativos al ambiente, entre los principales impactos se puede mencionar:
 - a. Emisión de gases tóxicos.
 - b. Destrucción de la flora y la fauna local.
 - c. Contaminación.
- En el caso de ser negativo el resultado, se deben tomar acciones correctivas que ayuden a reducir este impacto, y en el mejor de los casos, ayuden a erradicarlo.

13. Respetar los ciclos de vida de los animales: en la naturaleza existen animales con diferentes ciclos de vida, por una parte, se encuentran aquellos animales que duermen en la noche y permanecen activos durante el día, por otra parte, están los animales nocturnos que duermen en el día y permanecen activos durante la noche.

Se propone:

- Apagar las luces del jardín durante la noche, ya que este es un lugar que más biodiversidad presenta, de manera que no se interfiera con la vida de estos animales.

14. Implementar fuentes de energía alternas: además de la energía tradicional que se utiliza en toda la zona austral, existen fuentes de energía alternas como la eólica o la energía solar.

Se propone:

- Implementar paneles solares como fuente de energía alterna, con el fin de minimizar el uso de energía, contribuyendo así al medio ambiente y a la reducción de costos por parte de la empresa.

Figura 49. Paneles solares



Título: Paneles solares
Autor: Habitissimo
Fuente: Habitissimo
Fecha: 10 de diciembre de 2020

15. Establecer programas de mantenimiento preventivo de las instalaciones eléctricas: las instalaciones eléctricas que se encuentren en mal estado pueden ocasionar gastos innecesarios para la empresa.

Se propone:

- Crear programas de mantenimiento para todas las instalaciones eléctricas de la empresa, además de equipos eléctricos y bombillas. Los mantenimientos preventivos deben tener una periodicidad semestral.
- Realizar mantenimientos correctivos para las instalaciones y equipos eléctricos que lo necesiten.

16. Informar a los turistas sobre las especies que no deben ser consumidas por estar en peligro de extinción: los turistas que llegan a la ciudad de Cuenca frecuentan visitar el Parque Nacional Cajas, hábitat de una gran variedad de fauna entre ellas el venado de cola blanca, que es una especie en peligro de extinción debido a su carne.



Se propone

- Informar a los turistas que no deben cazar ni consumir las carnes de animales en peligro de extinción.
 - Solicitar a los huéspedes que informen al hotel en caso de presenciar actos de caza de animales o si se les ofrece comidas con carnes de animales en peligro de extinción, de manera que se puedan tomar acciones inmediatas, conjuntamente con los entes reguladores.
17. Informar a todos los miembros sobre las leyes para protección de la biodiversidad: el desconocimiento de las leyes puede afectar drásticamente los esfuerzos por el cuidado de la biodiversidad.

Se propone:

- Analizar el documento que se encuentra en el internet “Ley para la conservación y uso sustentable de la biodiversidad” del Ecuador.
- Seleccionar los puntos clave de la ley y transmitirlos a cada uno de los miembros que forman parte de la empresa para que puedan ayudar con este esfuerzo.

Figura 50. Ley para la conservación de la biodiversidad



LEY PARA LA CONSERVACIÓN Y USO SUSTENTABLE DE LA BIODIVERSIDAD

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 86 de la Constitución Política de la República declara de interés público a la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y el patrimonio genético del país, a la recuperación de espacios naturales degradados, al establecimiento de un Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas que garanticen la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios ecológicos.

Que, los Arts. 89, 242 y 248 de la Constitución Política de la República declaran respectivamente que el Estado tomará medidas orientadas a regular, bajo estrictas normas de bioseguridad, la propagación en el medio ambiente, la experimentación, el uso, la comercialización y la importación de organismos genéticamente modificados; que la organización y funcionamiento de la economía responderá, entre otros principios, al de sustentabilidad; y ratifica el derecho soberano del Estado sobre la biodiversidad, promoviendo su conservación y utilización sustentable con la participación de las poblaciones involucradas, y de conformidad con los convenios y tratados internacionales;

Que, el Ecuador suscribió y ratificó el Convenio sobre la Diversidad Biológica, según consta en los Registros Oficiales No. 109 del 18 de enero de 1993 y el 146 del 16 de marzo de 1993. El cual regula la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad y sus componentes, y establece la participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos asociados, reconociendo el derecho soberano que ejercen los Estados sobre sus recursos biológicos;

Que, el Estado ha suscrito y ratificado varios Convenios Internacionales relacionados con la conservación de la biodiversidad tales como la Convención sobre Humedales de Importancia Internacional especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas o Convención de Ramsar; la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural; la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES), Convenio Marco de Cambio Climático, el Tratado de Cooperación Amazónica, entre los más relevantes.

Título: Ley para la conservación de la biodiversidad
Autor: Ministerio del Ambiente
Fuente: Ley para la conservación de la biodiversidad
Fecha: 10 de diciembre de 2020

18. Consultar en las páginas web sobre la protección de la fauna y flora: en el internet existe una gran cantidad de páginas web, entre las que se puede encontrar aquellas que tienen el objetivo de proteger la fauna y la flora a nivel mundial.

Se propone:

- Investigar las principales páginas que protejan la flora y la fauna.
- Analizar las páginas encontradas y tomar ideas que sean aplicables dentro de la localidad.
- Compartir las ideas con el personal del hotel y con los huéspedes.

19. Mantener información sobre los nombres y usos de las plantas del jardín: en el jardín del hotel existen plantas de las cuáles se desconoce el nombre y los usos de la mayoría, debido a que únicamente se encuentran como ornamentales.

Se propone:

- Averiguar los nombres y los usos que tienen cada una de las plantas y digitalizarla, de manera que esta información pueda quedar guardada y se encuentre al alcance en cualquier momento. Para esto se puede usar un formato en donde se detalle la información de cada planta por separado. (anexo 19, página 225).
- Compartir la información recopilada con los trabajadores del hotel y con los huéspedes.

20. Colocar una pileta o bebedero en el jardín: existen animales dentro de la localidad que sobrevuelan los jardines de las casas, entre estos están el colibrí y las mariposas.

Se propone:

- Colocar un bebedero en el jardín del hotel para beneficiar a una gran cantidad de animales.
- Invitar a los turistas a observar los animales que visitan el jardín del hotel.
- Registrar cuáles son los animales que se pueden observar en el jardín.
- Invitar a los turistas a imitar este modelo de cuidar a los animales en sus respectivos domicilios.

Figura 51. Bebedero para jardín



Título: Bebedero para jardín
Autor: hablemosdeaves.com
Fuente: hablemosdeaves.com
Fecha: 10 de diciembre de 2020

21. Motivar a los miembros a trabajar como voluntarios en áreas naturales: las áreas naturales son un gran atractivo turístico dentro de un destino y necesitan de personas para que puedan ayudar a los turistas, la principal área natural a nivel de la localidad es el Parque Nacional Cajas.

Se propone:

- Motivar a los trabajadores a ser voluntarios dentro de esta área.
- Capacitar a los trabajadores en temas como guianza, para que el hotel pueda enviar un acompañante para los turistas cuando vayan a visitar el parque.
- Las capacitaciones deben realizarse respetando los aforos permitidos y manteniendo la distancia correspondiente.

22. Adquirir alimentos o servicios suministrados por personas aledañas de áreas protegidas: cerca de las áreas protegidas es común encontrar personas que cosechan sus alimentos para luego venderlos en los principales mercados de la localidad.

Se propone:

- Crear relaciones para la compra de productos a comerciantes que residan cerca del Parque Nacional Cajas, específicamente de las parroquias de



Sayausí y Molleturo, con la finalidad de dinamizar la economía de los sectores.

- Coordinar con los comerciantes los productos a proveer, conjuntamente con los días de entrega y la cantidad necesaria.

23. Investigar las intenciones de las personas que visitan las áreas protegidas: indagar sobre los motivos de visita a las áreas protegidas por parte de los turistas es una actividad importante, además de saber las intenciones, también se puede brindar recomendaciones para que la experiencia del turista sea mejor.

Se propone:

- Conversar con el huésped para consultarle sobre las actividades que va a realizar en el parque. En el caso que se obtengan respuestas sospechosas se debe dar recomendaciones a los huéspedes con la finalidad de precautelar su seguridad física e integral.
- Dar a conocer a los turistas cuáles son las reglas básicas para la visita del parque, de manera que puedan solventar todas sus dudas.

Entre las principales reglas emitidas por ETAPA EP están:

- a. Depositar la basura en la funda que se entrega a la persona al momento de ingresar al parque.
 - b. Realizar las caminatas por las rutas y senderos que han sido señalados para la actividad.
 - c. No ingresar animales o plantas que afecten al ecosistema del parque.
 - d. No extraer ningún tipo de recurso natural del parque.
 - e. No encender fogatas.
 - f. No utilizar fotografías para publicidad sin una previa autorización de la autoridad reguladora.
- Dar a conocer a los trabajadores cuáles son las recomendaciones básicas para la visita del parque, de manera que puedan solventar todas las dudas de los huéspedes.

Entre las principales recomendaciones emitidas por ETAPA EP están:

- a. Proteger la piel mediante la utilización del sombrero y del protector solar.
- b. Caminar despacio hasta ambientarse con la zona para evitar el mal de altura.
- c. Portar ropa abrigada e impermeable, además de zapatos adecuados para la caminata.
- d. Detener las actividades de caminata luego de las cuatro de la tarde.
- e. Mantener una distancia adecuada de las demás personas y usar la mascarilla.

24. Asociarse a una red de reservas naturales privadas: en la ciudad de Cuenca no existen redes de reservas naturales privadas, pero existe el Zoológico Amaru, que es una organización privada.

Se propone:

- Aliarse al Zoológico Amaru y apoyarlo mediante recursos económicos o también con la donación de comida para los animales.
- Gestionar visitas al zoológico de parte de escuelas de la localidad.
- Gestionar visitas al zoológico para los huéspedes como parte del servicio.

Figura 52. Zoológico Amaru



Título: Zoológico Amaru
Autor: Intentional Travelers
Fuente: Intentional travelers
Fecha: 10 de diciembre de 2020



25. Poner en práctica medidas para maximizar el uso de combustible: en la ciudad de cuenca existe una gran oferta al momento de gestionar alquileres de vehículos para cumplir con las solicitudes que tienen muchos de los huéspedes.

Se propone:

- Identificar cuáles son las empresas que brindan el servicio de alquiler de vehículos.
- Analizar las empresas encontradas desde el tema del ahorro de combustible.
- Solicitar los servicios de las empresas que cuentan con medidas de ahorro de combustible para ponerlos a disposición del huésped.
- Supervisar que las unidades de transporte aplique medidas de bioseguridad frente a la pandemia de COVID-19.

26. Ofrecer alimentos a los turistas en envolturas biodegradables: en la mayoría de negocios a nivel local se utilizan las fundas de plástico para la entrega de los alimentos debido a su precio y al volumen que ocupan.

Se propone:

- Entregar los alimentos en fundas de papel, porque tienen un tiempo de descomposición de un año, en comparación con las fundas de plástico que pueden durar hasta ciento cincuenta años.
- Empacar los alimentos en recipientes de cartón.
- Incentivar a los turistas a utilizar fundas de tela y a reutilizarlas.

27. Comprar refrescos o alimentos en envases retornables: los envases retornables son la mejor solución frente a la generación de desechos sólidos como las botellas de plástico.

Se propone.

- Comprar bebidas ya sean sodas o aguas en envases retornables, reemplazando de esta manera el uso de botellas de plástico.

28. Donar el exceso de comida, muebles y aparatos que no se usen: al ser un hotel nuevo, sus muebles y aparatos se encuentran en buen estado físico y de funcionamiento por lo que todavía no se han dado de baja.

Se propone:



- Cuando los muebles, aparatos eléctricos o la lencería de cama lleguen a su vida útil o necesiten una renovación deben ser donados a personas de bajos recursos o también a fundaciones que prestan su ayuda a personas sin hogar o adultos mayores.

29. Adquirir una pizarra para colocar notas: el uso de pizarras es una gran alternativa frente a las hojas de papel para escribir notas de interés del personal, ya que se puede reutilizar sin problema.

Se propone:

- Realizar la adquisición de pizarras y marcadores borrables para la elaboración de notas, calendarios, y toda la información de interés para los trabajadores.
- Exponer las pizarras a los trabajadores para que puedan observarla y mantenerse informados de las novedades.
- Actualizar constantemente la información de la pizarra.

30. Imprimir material promocional en papel reciclado: las empresas imprimen diariamente una gran cantidad de documentos, que por su importancia y su estética son impresos únicamente en una cara de las hojas.

Se propone:

- Reutilizar las hojas que han sido impresas en una cara para imprimir información como material promocional, información para los huéspedes, etc.
- Imprimir a doble cara los documentos que van a ser manejados internamente, para evitar el uso innecesario de hojas de papel.

31. Informar a los clientes la manera correcta de manejar los desechos: los turistas durante sus viajes producen una gran cantidad de desechos que generalmente son colocados en el basurero de la habitación, o en los basureros colocados en los espacios públicos.

Se propone:

- Capacitar a los trabajadores sobre el manejo de los desechos sólidos, para que puedan aplicarlo en sus actividades diarias y puedan resolver las inquietudes de los huéspedes.



- Colocar material visual informativo en los pasillos, con el fin de que los huéspedes puedan conocer la manera correcta en la que se debe depositar los desechos. El material tiene que contener la siguiente información:
 - a. Tacho de color verde: desechos orgánicos.
 - b. Tacho de color rojo: desechos peligrosos.
 - c. Tacho de color azul: desechos reciclables.
 - d. Tacho de color negro: desechos generales.

32. Registrar la cantidad de desechos sólidos producidos por la empresa: el hotel produce desechos cada día, pero no se tiene un control sobre la cantidad producida.

Se propone:

- Pesar los desechos sólidos que se producen en la empresa cada vez que se vaya a enviarlos para la recolección.
- Registrar los datos obtenidos para colocarlos mensualmente en un formato de registro. (Anexo 17, página 224)
- Analizar los resultados obtenidos y en el caso de ser necesario aplicar medidas correctivas.

33. Reutilizar las aguas grises para jardines, patios y paredes: las aguas grises dentro de las empresas de hospitalidad normalmente son desechadas, pero estas pueden tener un segundo uso si se las reutiliza.

Se propone:

- Implementar dentro de sus instalaciones un sistema de tratamiento para las aguas grises, lo que ayudará a reducir en gran cantidad el consumo de agua potable.
- Usar el agua tratada para el riego de los jardines y la limpieza de pasillos y áreas públicas.
- Analizar a profundidad la “Ordenanza para la gestión y conservación de las áreas históricas y patrimoniales del cantón Cuenca” debido a que el hotel se encuentra en un edificio patrimonial y los cambios que puede hacer deben precautelar el patrimonio local.

- Las aguas a ser tratadas deben ser del lavamanos y de la ducha.

Figura 53. Planta potabilizadora de aguas residuales



Título: Planta potabilizadora de aguas residuales

Autor: Awtsa

Fuente: awtsa.com

Fecha: 15 de diciembre de 2020

34. Captar el agua de lluvia y usar para regar jardines o lavar instalaciones: los jardines pueden ser regados aprovechando las aguas de las lluvias, este proceso ayuda a ahorrar el agua y generan menos gastos para la empresa.

Se propone:

- Realizar la adquisición de un tanque de reserva destinado especialmente para la captación de las aguas lluvias.
- Regar los jardines con el agua captada.
- Realizar las instalaciones respetando la ordenanza local que conserva las áreas patrimoniales.

35. Invitar a profesionales para que capaciten a la empresa: una empresa que capacite a sus trabajadores en temas ambientales será reconocida como una empresa responsable.

Se propone:

- Contratar a personal profesional para realizar capacitaciones en temas ambientales con una periodicidad aproximada de un año.



- Realizar evaluaciones al personal sobre las capacitaciones recibidas.
- En caso de obtener resultados negativos en las evaluaciones se debe cambiar la metodología utilizada para las capacitaciones.
- Respetar los aforos permitidos para realizar las capacitaciones, además de respetar la distancia correcta.

36. Colocar material visual con medidas para el cuidado de ecosistemas naturales: los gráficos siempre son de gran ayuda para complementar la información escrita.

Se propone:

- Colocar dentro de las áreas públicas imágenes que ayuden a la comprensión de las personas que lo visualicen, sobre el cuidado que se debe brindar a los ecosistemas.
- Utilizar en las imágenes fotografías de la flora y la fauna local.

37. Realizar campañas para el cuidado ambiental: las campañas son de gran ayuda, ya que convocan a una gran cantidad de personas que están comprometidas con un objetivo.

Se propone:

- Realizar campañas conjuntamente con la comunidad local para realizar actividades a favor del medioambiente, entre las principales actividades están:
 - a. Limpieza de las orillas de los ríos de la ciudad.
 - b. Siembra de árboles en las zonas verdes de la ciudad.

En el presente capítulo, se han planteado recomendaciones para que el establecimiento pueda ponerlas en práctica. Las recomendaciones están diferenciadas para cada uno de los ámbitos y se deben aplicarlas para que el hotel pueda aspirar a conseguir una certificación internacional en el tema de sostenibilidad, por parte de la Rainforest Alliance. Además, se ha recomendado protocolos de bioseguridad que deben ser aplicados conjuntamente con las buenas prácticas de sostenibilidad, cumpliendo de esta manera con el objetivo del capítulo.



Conclusiones

Al finalizar el estudio sobre el Hotel Raymipampa se han podido obtener las siguientes conclusiones:

1. El Hotel Raymipampa es un establecimiento nuevo dentro del sector que ofrece a sus clientes un servicio personalizado, debido a que sus dueños forman parte del personal que atiende directamente a los huéspedes.
2. La empresa pone en práctica recomendaciones generales para el desarrollo sostenible, como son el ahorro de agua y energía; pero no existe un estudio sobre otras medidas que se pueden aplicar.



3. Los procesos que se llevan a cabo en el establecimiento no se encuentran estandarizados, por lo que no todos los nuevos trabajadores reciben la misma información sobre sus actividades a desarrollar.
4. El porcentaje de cumplimiento de aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible dentro del ámbito empresarial es del 64%, con una calificación baja en el subámbito correspondiente a la gestión financiera y contable.
5. La empresa no se involucra en las actividades culturales que se desarrollan en la localidad, además que no se ha realizado encuestas sobre la percepción de la comunidad al negocio.
6. El porcentaje de cumplimiento de aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible dentro del ámbito socio cultural es del 39%, en donde la calificación menor se encuentra en el subámbito del respeto a las culturas y poblaciones locales.
7. El establecimiento no calcula la huella de carbono producida, por lo que no se tiene una dimensión del grado de afectación que producen las actividades desarrolladas al medioambiente.
8. No existe un conocimiento sobre los nombres de las plantas que se encuentran en el interior del hotel, por lo que resulta difícil responder inquietudes que se encuentren relacionadas al tema.
9. El porcentaje de cumplimiento de aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible dentro del ámbito ambiental es del 66%, con una calificación baja en el subámbito de la educación ambiental.
10. El cumplimiento del hotel en las buenas prácticas para turismo sostenible basadas en la guía de la Rainforest Alliance es de un 60%, con una calificación menor en el ámbito sociocultural y una calificación mayor en el ámbito ambiental.
11. El cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es aceptable ya que se cuenta con recomendaciones básicas como la desinfección de los equipajes, la toma de temperatura, la colocación de alcohol en las manos de los huéspedes, y principalmente el uso de la mascarilla y el distanciamiento físico.



Recomendaciones

Finalmente, se brindan las siguientes recomendaciones al establecimiento:

1. Continuar ofreciendo el servicio personalizado por parte de los propietarios, lo que ayudará al hotel a generar mejores expectativas por parte de los huéspedes.
2. Analizar buenas prácticas para turismo sostenible que se aplican en los establecimientos a nivel mundial, incluyendo la Guía de Buenas Prácticas publicada por la Rainforest Alliance.
3. Estandarizar los procesos que se realizan en el día a día, debido a que ayudan a que todo el personal pueda acceder a la misma información y todas las actividades puedan ser realizadas de una manera correcta.
4. Implementar las buenas prácticas en el ámbito empresarial, especialmente aquellas que se encuentran dirigidas al sector financiero, realizando capacitaciones en temas económicos para todos los empleados sin importar el área en el que se desenvuelvan, además de estandarizar los procesos para el manejo del área contable.
5. Indagar constantemente las actividades culturales que se van a realizar en la localidad y contactarse directamente con los organizadores para involucrar a la empresa en los eventos, además de realizar encuestas dirigidas a la comunidad sobre la percepción al hotel.
6. Implementar las buenas prácticas en el ámbito sociocultural, resaltando aquellas que están destinadas al involucramiento en los eventos culturales y en el estudio del comportamiento ético tanto de la empresa como de los trabajadores.
7. Realizar el cálculo de la huella de carbono para tener una aproximación sobre el daño causado al medioambiente y de esta manera tomar acciones que ayuden a disminuir el nivel de contaminación.
8. Contratar especialistas en la flora local para identificar cada una de las plantas existentes en el establecimiento, además de sus principales características y el uso que se puede dar a cada una de ellas.
9. Implementar las buenas prácticas en el ámbito ambiental, especialmente aquellas que están destinadas a la educación ambiental por parte del



establecimiento hacia los trabajadores, hacia los huéspedes y hacia la comunidad en general.

10. Tomar en cuenta todas las recomendaciones planteadas en el capítulo tres, de manera que el establecimiento pueda realizar un cambio de la manera en la que realiza las actividades, pasando de lo tradicional hacia lo sostenible para que en un futuro la empresa pueda ser partícipe de las empresas aliadas a la Rainforest Alliance.
11. Implementar medidas de bioseguridad que generen una mayor confianza por parte de los huéspedes, como puede ser la sanitización diaria de todas las habitaciones, utilizando productos destinados a este fin y que a la vez sean ecológicos.

Bibliografía



ACNUR. (2018). Las consecuencias del calentamiento global más graves. https://eacnur.org/blog/las-consecuencias-del-calentamiento-global-mas-graves-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/#:~:text=%20Las%20principales%20consecuencias%20del%20calentamiento%20global%20,.%20El%20deshielo%20de%20los%20glaciares...%20More%20

AHOTEC. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento-de-Alojamiento-Turistico-con-Reformas-del-14.10.2015.pdf>

Anasac.(s,f). Suculentas y Cactáceas. <http://www.viveroanasac.cl/product/echeveria/>

AndeanWaterTreatment. (s,f). Plantas de tratamiento de agua. <https://awtsa.com/plantas-de-tratamiento/>

Álvarez, J. (2020). Funciones principales del gerente/ Entrevistado por William Bermeo y Gladys Fárez.

Booking.com. (s,f). Hotel Raymipampa. <https://www.booking.com/hotel/ec/raymipampa.es.html>

Borja, C. y Chimbo, J. (2013). Adaptación y caracterización morfológica de plantas medicinales subtropicales del cantón Echandía provincia de Bolívar. <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/1257/1/007.pdf>

Calle, D. (2014). El botón de oro: arbusto de gran utilidad para sistemas ganaderos de tierra caliente y de montaña. <https://www.engormix.com/ganaderia-leche/articulos/boton-oro-arbusto-gran-t31797.htm>

Camisón, C., Cruz, S., y González, T.(2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55513988/gestion-de-la-calidad.pdf?1515706738=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_la_calidad_Conceptos_enfoques.pdf

Carretero, M. (2010). Administración hotelera y Responsabilidad organizacional. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/288/2010_AD_001.pdf?sequence=1



CELEC.(s,f). Instructivo para la gestión de residuos sólidos.
<https://www.celec.gob.ec/hidropaute/images/Ambiente/Gestion.de.residuos.solidos.pdf>

Conabio. (s,f). Zantedeschia aethiopica (L.) Spreng.
<http://www.conabio.gob.mx/malezasdemexico/araceae/zantedeschia-aethiopica/fichas/ficha.htm#2.+Origen+y+distribuci%F3n+geogr%E1fica>

Del Amazonas. (s,f). Achira (Canna indica) sagú, bijao o capacho: alimento y medicina.
https://delamazonas.com/plantas-medicinales/achira/#google_vignette

Discover.(s,f).Pistola Jardín para Manguera Chorro Regulable.
<https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/448320/Pistola-Jardin-para-Manguera-Chorro-Regulable/448320>

Editores de la Enciclopedia Británica (2013). *Rainforest Alliance. Encyclopedia Britannica*. <https://www.britannica.com/topic/Rainforest-Alliance>

Elcomercio.com.(24 de marzo de 2019). Las “limpias” tienen demanda en Cuenca.
<https://www.elcomercio.com/tendencias/limpias-demanda-cuenca-mercados-tradicion.html>

El jardín. (s,f). Césped chino. <https://www.eljardin.ws/cesped/cesped-chino.html>

Elicriso. (s,f). Hortensia. https://www.elicriso.it/es/como_cultivar/hortensia/

ETAPA. (s,f). Agua Potable. <https://www.etapa.net.ec/principal/agua-potable>

ETAPA. (s,f). Reglas y recomendaciones.
<https://www.etapa.net.ec/informacion/parque-nacional-el-cajas/visitar-el-cajas/reglas-y-recomendaciones>

Gobierno de México. (2020). Lineamiento estandarizado para la vigilancia epidemiológica y por laboratorio de Covid-19. http://cvoed.imss.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/LinVigEpiLab_COVID19.pdf.pdf

Google Maps. (2020). Hotel Raymipampa.
<https://www.google.es/maps/place/Hotel+Raymipampa/@-2.8951208,->



79.0071124,17z/data=!3m1!4b1!4m8!3m7!1s0x91cd18103877e669:0x5b481196af6033dc!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-2.8951208!4d-79.0071124?hl=es

Grohe. (s,f). Grifo con sensor: prevención de infecciones gracias a un lavado higiénico de manos. https://www.grohe.es/es_es/higiene/grifo-con-sensor.html

Habitissimo.(s,f). Paneles solares de tubos de vacío en techo de tejas. https://fotos.habitissimo.es/foto/paneles-solares-de-tubos-de-vacio-en-techo-de-tejas_458357.

Hablemosdeaves. (s,f). Los mejores bebederos para pájaros de jardín de la actualidad. <https://hablemosdeaves.com/bebederos-para-pajaros-de-jardin/>

Haná Flowers. (s,f). Orquídeas. <https://hanaflores.com.pe/flores/orquideas>

hogarmania. (s,f). Cinta o malamadre: características y cuidados. <https://www.hogarmania.com/jardineria/fichas/plantas/cinta-malamadre-16639.html>

Hogarmanía. (s,f). Narciso: descripción y cuidados. <https://www.hogarmania.com/jardineria/fichas/plantas/narciso-5536.html>

Hogar manía. (s,f). La eremophila nivea, cuidados y plantación. <https://www.hogarmania.com/jardineria/fichas/plantas/eremophila-nivea-cuidados-plantacion-40288.html>

Hotels.com. (s,f). Hotel Raymipampa. <https://es.hotels.com/ho1105490208/hotel-raymipampa-cuenca-y-alrededores-ecuador/>

Intentional Travelers. (2016). Amaru Bioparque Zoo: A Must See in Cuenca, Ecuador. <https://intentionaltravelers.com/amaru-zoo-ecuador/>

Inecc. (1994). Cultivo alternativo para las zonas áridas y semiáridas de México. <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones2/libros/74/sabila.html>

infoAgro.com.(s,f). El cultivo de la Begonia. https://www.infoagro.com/documentos/el_cultivo_begonia.asp

infoAgro.com. (s,f). El cultivo del geranio. https://www.infoagro.com/documentos/el_cultivo_del_geranio.asp

JardineriaOn.(s,f). Pitanga (Eugenia uniflora). <https://www.jardineriaon.com/eugenia-uniflora.html>



La Regadera Verde. (s,f). Aglaonema. <https://laregaderaverde.com/aglaonema/>

Ministerio del ambiente. (s,f). Ley para la conservación y uso sustentable de la biodiversidad.

http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_de_Biodiversidad.pdf

Ministerio de Turismo. (2020). Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>

Municipalidad de Cuenca. (2010). Ordenanza para la gestión y conservación de las áreas históricas y patrimoniales del cantón Cuenca. <http://biblioteca.culturaypatrimonio.gob.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=53560>

Naciones Unidas. Organización Mundial para el Turismo. (2001). Código ético mundial para el turismo. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf

Organización Mundial de Turismo. (31 de mayo de 2020). Evaluación del impacto del brote de Covid-19 en el turismo internacional. <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

Organización Mundial de Turismo. (05 de junio de 2020). «La sostenibilidad es la nueva normalidad»: una visión de futuro para el turismo. <https://www.unwto.org/es/covid-19-oneplanet-recuperacion-responsable>

Ortiz, E.(s,f).Artesanía Ecuatoriana. <https://www.pinterest.com/pin/544513411171179099/>

Peralta, E., Villacrés, E., Mazón, N., Rivera, M. y Subía, G.(2008). El ataco, sangorache o amaranto negro (*Amaranthus hybridus* L.) en Ecuador. <https://repositorio.iniap.gob.ec/handle/41000/2710>

Rainforest Alliance. (s,f). Acerca de nosotros. <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/about>



Rainforest Alliance. (2005). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos. (2010). Gestión de riesgos plan de emergencia institucional. https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_de_Emergencia_Institucional.pdf

Serena.(2012). Génesis, evolución y funcionamiento de una certificación socio-ambiental en Costa Rica: El caso de Rainforest Alliance Certified (RAC).https://agritrop.cirad.fr/567521/1/document_567521.pdf.

Sinavimo. (s,f). Rosa sp. <https://www.sinavimo.gob.ar/cultivo/rosa-sp>

SNV.Rainforest Alliance. Y Counterpart. (2015). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. <https://drive.google.com/file/d/0B-K49XCZk5ERYkxESmdqWkpSckk/view>

Sobre Jardinería. (s,f). Todo sobre la planta de jade. <https://sobrejardineria.com/jade/>

Tripadvisor.(s,f) Pumapungo Museo. https://www.tripadvisor.ca/Attraction_Review-g294309-d5957839-Reviews-Pumapungo_Museo-Cuenca_Azuay_Province.html

Violeta. (s,f). La flor de Amancay. <http://www.florflores.com/la-flor-de-amancay/>

Xtreme Marketing. (21 de mayo de 2020). ¿Cómo ahorrar agua en casa? <https://xtrememarketing.cr/como-ahorrar-agua-en-casa/>



Anexos

Anexo 1. Visión actual del Hotel Raymipampa

Visión

- Participar en el desarrollo económico y turístico de Cuenca y el país.
- Promover empleo a nivel local.
- Posesionarnos como uno de los mejores hoteles a nivel local y nacional.

Anexo 2. Misión actual del Hotel Raymipampa

Misión

Nuestra misión es dar al huésped una experiencia única y personalizada al visitar nuestra hermosa ciudad ya sea por motivos de negocios o por placer.

Creemos que Cuenca al ser una ciudad turística con mucho potencial, el complemento para que la experiencia del huésped sea insuperable es: el hospedaje; y sin duda creemos en nuestro servicio, comodidad, calidad, nuestro equipo de trabajo y nuestras instalaciones que darán bienestar y cubrirán las necesidades del cliente.

Anexo 3. Valores empresariales del Hotel Raymipampa

Valores

Valores como honestidad, lealtad, respeto, trabajo en equipo y sinceridad, son característicos de todos quienes conformamos el equipo de trabajo de Hotel Raymipampa.

Creemos también en el valor social, es decir, somos responsables y colaboradores con el medio ambiente.

Anexo 4. Políticas del establecimiento



POLÍTICAS DEL HOTEL RAYMIPAMPA

Políticas ambientales:

- Ahorrar en lo posible el agua y la energía eléctrica.
- Minimizar el uso de papel en el área de recepción y en el área administrativa, para esto se debe reutilizar los papeles.
- Crear y mantener relaciones armoniosas con los proveedores que ofrezcan productos amigables con el medio ambiente.

Políticas socioculturales:

- Ofrecer un ambiente de trabajo armonioso a su personal, evitando la discriminación.
- Brindar capacitación de inducción a los nuevos trabajadores y capacitaciones constantes al personal en general.
- Priorizar a las personas locales para formar parte del equipo de trabajo del hotel.
- Equipar y dotar de herramientas necesarias a todo su personal.

Políticas de servicio:

- Brindar un servicio de calidad con amor y pasión, con la finalidad de superar las expectativas de los clientes.
- Fidelizar a los clientes brindando un servicio diferenciado.
- Mantener una limpieza impecable en todas las instalaciones del hotel.
- Tomar en cuenta las sugerencias de los huéspedes y empleados para mejorar el servicio.

Políticas de seguridad

- Poner a disposición de los empleados y de los huéspedes: cuadros de evacuación del hotel, instrucciones de evacuación, números de emergencia y puntos de encuentro para casos de emergencia.
- Realizar mantenimientos periódicos a las instalaciones de agua, instalaciones eléctricas e instalaciones de gas.



Anexo 5. Procesos y procedimientos

PROCESO DE CHECK IN

- Se debe elaborar hojas de registro, en estas hojas están datos como fecha de ingreso, de salida, no. de habitación, no. de huéspedes, forma de pago, responsable, datos del huésped (nombres, numero de identificación, nacionalidad, dirección, teléfono y correo electrónico), de igual manera datos para la factura y firma del huésped, tenemos un espacio para observaciones. Adicional, se debe pedir una identificación de una persona por habitación para registrar.
- Después de realizar el check in, se acompaña al huésped a la habitación designada, se le explica todos los servicios que cuenta el hotel (como la auto cafetería o espacio de bebidas calientes 24/7), horarios de desayuno, etc.
- En la zona de recepción, internamente, se registra al huésped en el sistema.

CHECK OUT

- Se revisa las habitaciones que se encuentren en buen estado (no. de toallas OK, sábanas y colchas OK, estado en general OK).
- Se realiza la facturación y el respectivo cobro del servicio.
- Se entrega un pequeño detalle, como un chocolate o con una hoja de agradecimiento al momento de que ellos dejan el hotel.



PROCESOS DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Se pregunta en recepción las habitaciones que necesitan de limpieza, y que tipo de limpieza. Entre los tipos de limpieza están: Limpieza rápida (cuando el huésped se hospeda más de una noche) y cambio total (cuando el huésped abandona la habitación).
- Se ingresa a la habitación, se saca la basura de los basureros, si es que el huésped solicita se cambia de toallas, se limpia la ducha, lavamanos e inodoro.
- Se agrega amenities (shampoo, rinse y jabón) en caso de ser necesario.
- Se arregla la cama, se limpia polvos, se barre y limpia el piso. Se coloca 1 botella de agua de cortesía en cada habitación.

LIMPIEZA DE AREAS COMUNES

- Diariamente se mantienen las áreas comunes del hotel limpias, 1 o 2 veces a la semana (dependiendo del movimiento de gente) se realiza un aspirado profundo.

MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES

- 1 vez al mes se realiza el corte del llano.

PROCESO DE LAVADO DE LENCERIA BLANCA

- Se debe acumular más de 2 juegos de sábanas para realizar el lavado, al mismo tiempo que se ahorra agua.
- Se revisa que las prendas no tengan ninguna mancha grande, caso contrario le desmanchamos antes de meter a la lavadora.
- Cuando una prenda de lencería o toalla ya no se encuentre en buenas condiciones para el servicio y uso del huésped, se le da "de baja", es decir le retiramos de nuestro inventario.



Anexo 6. Listado de personal



Listado de personal

Gerentes:

- Emilia Álvarez Estrella
- Juan Álvarez Estrella

Contadora:

- Ing. Ma. José Moreno

Recepcionistas:

- Paola Cajamarca
- Mateo Arias
- Jorge Espinoza

Auditor nocturno:

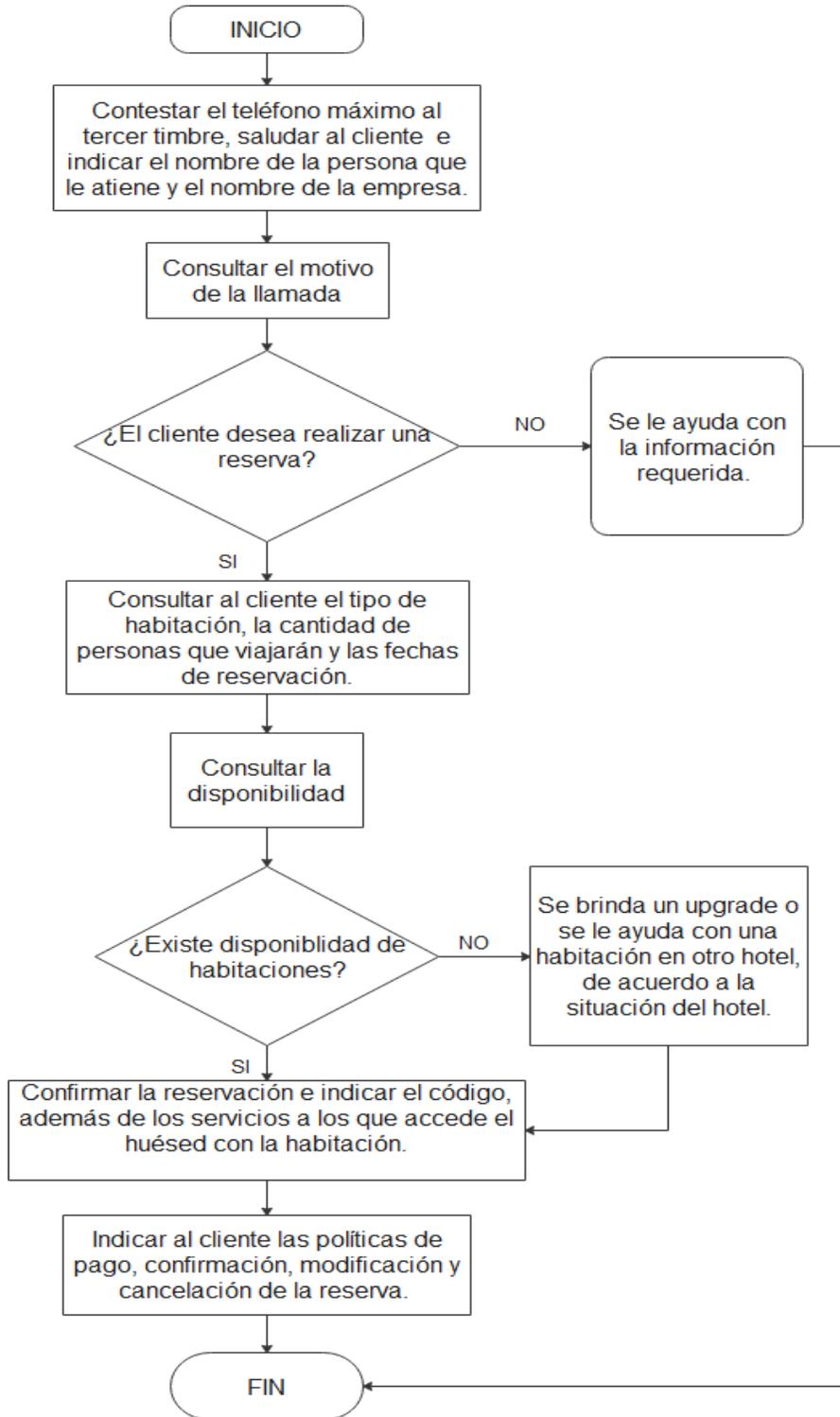
- Caio Neves

Camareras:

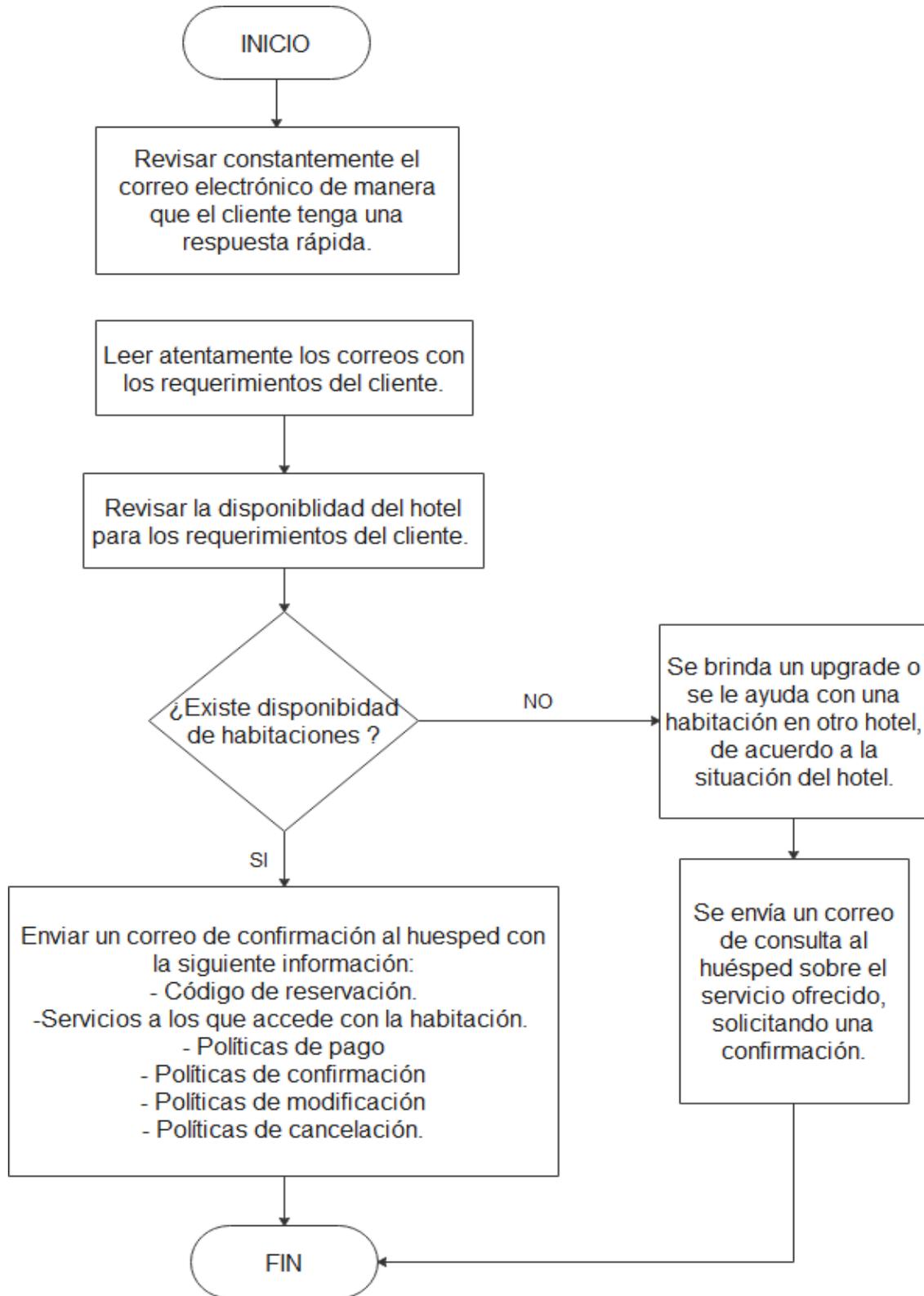
- Anita Gonzáles
- Marlon Espinoza
- Yoheli Herrera

Anexo 7. Diagramas de flujo de procesos

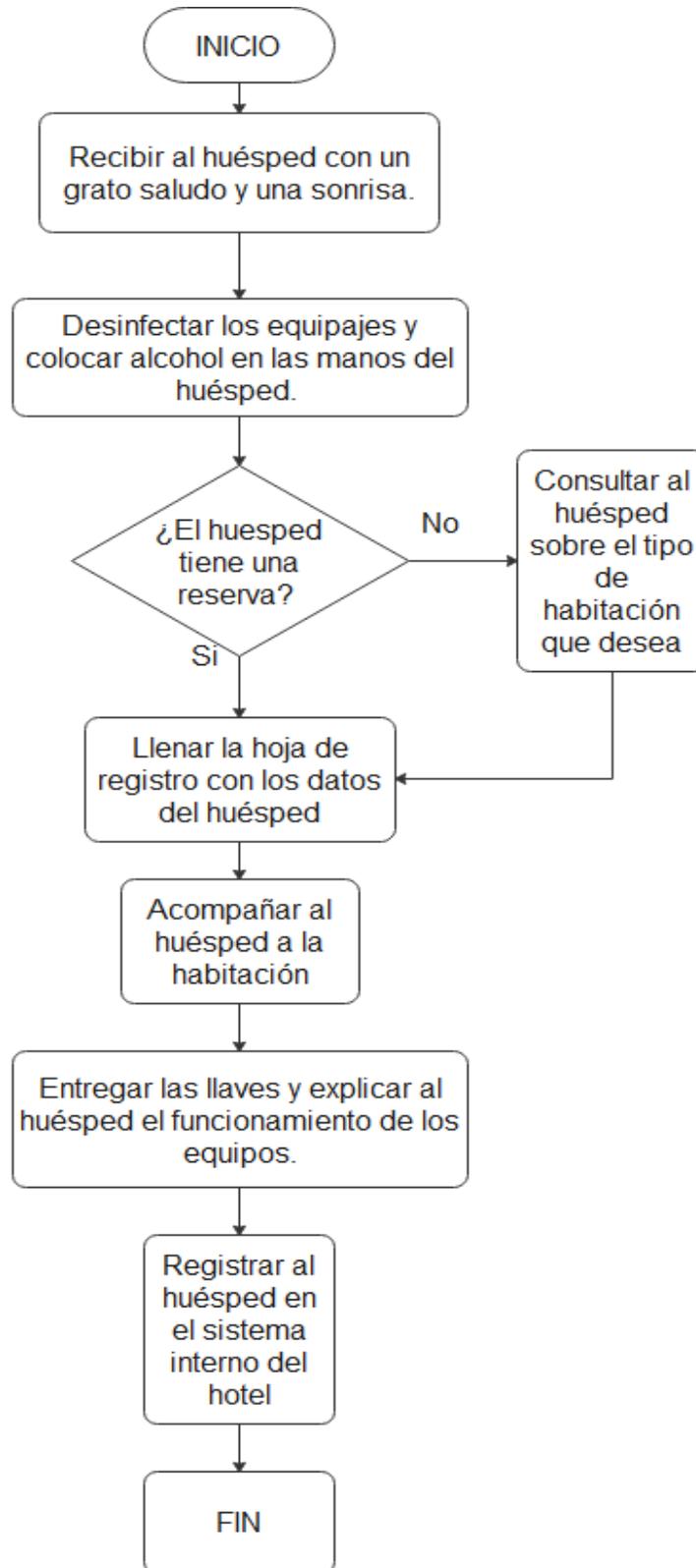
Proceso de reservación vía telefónica



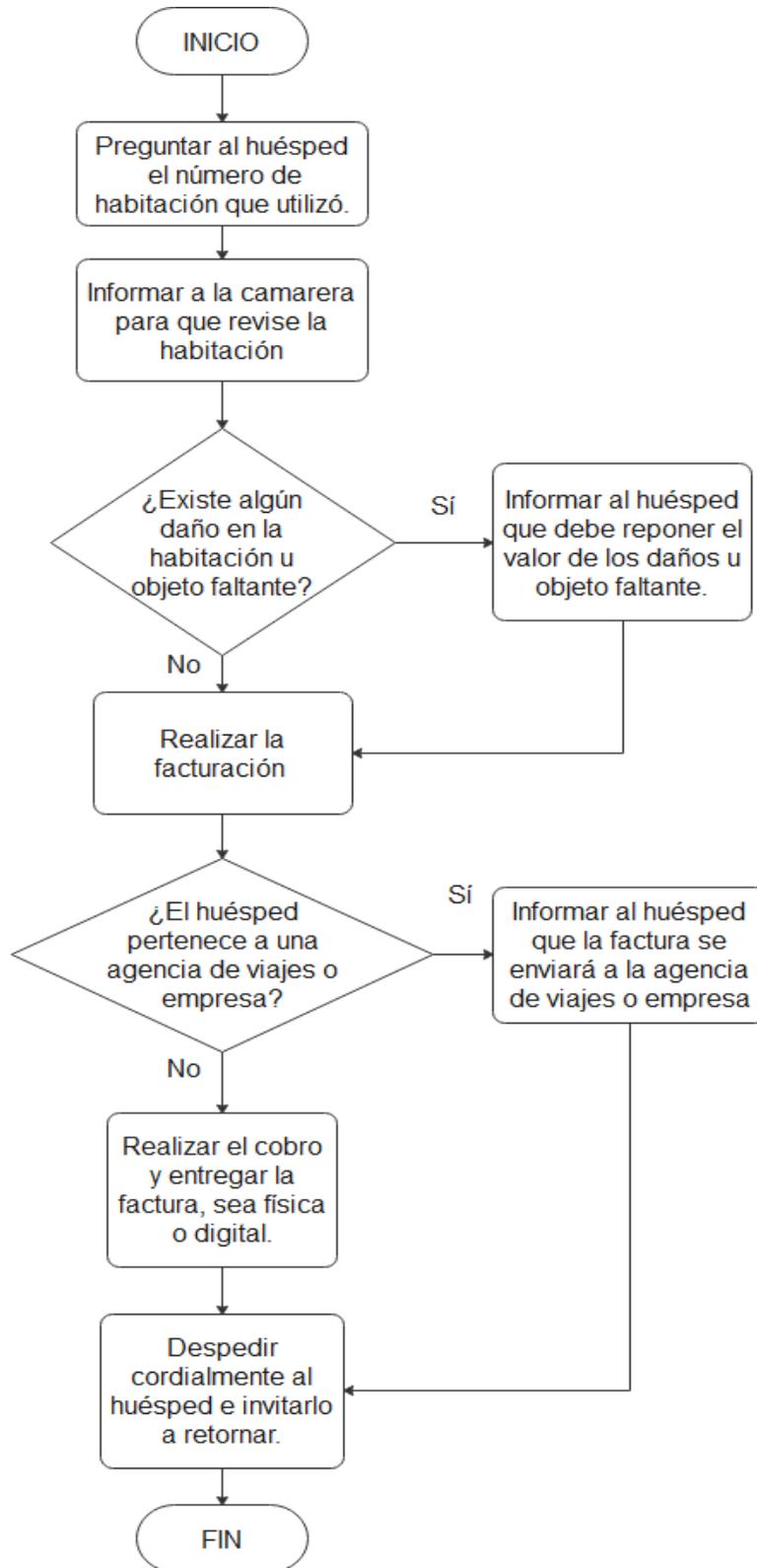
Proceso de reservación vía correo electrónico



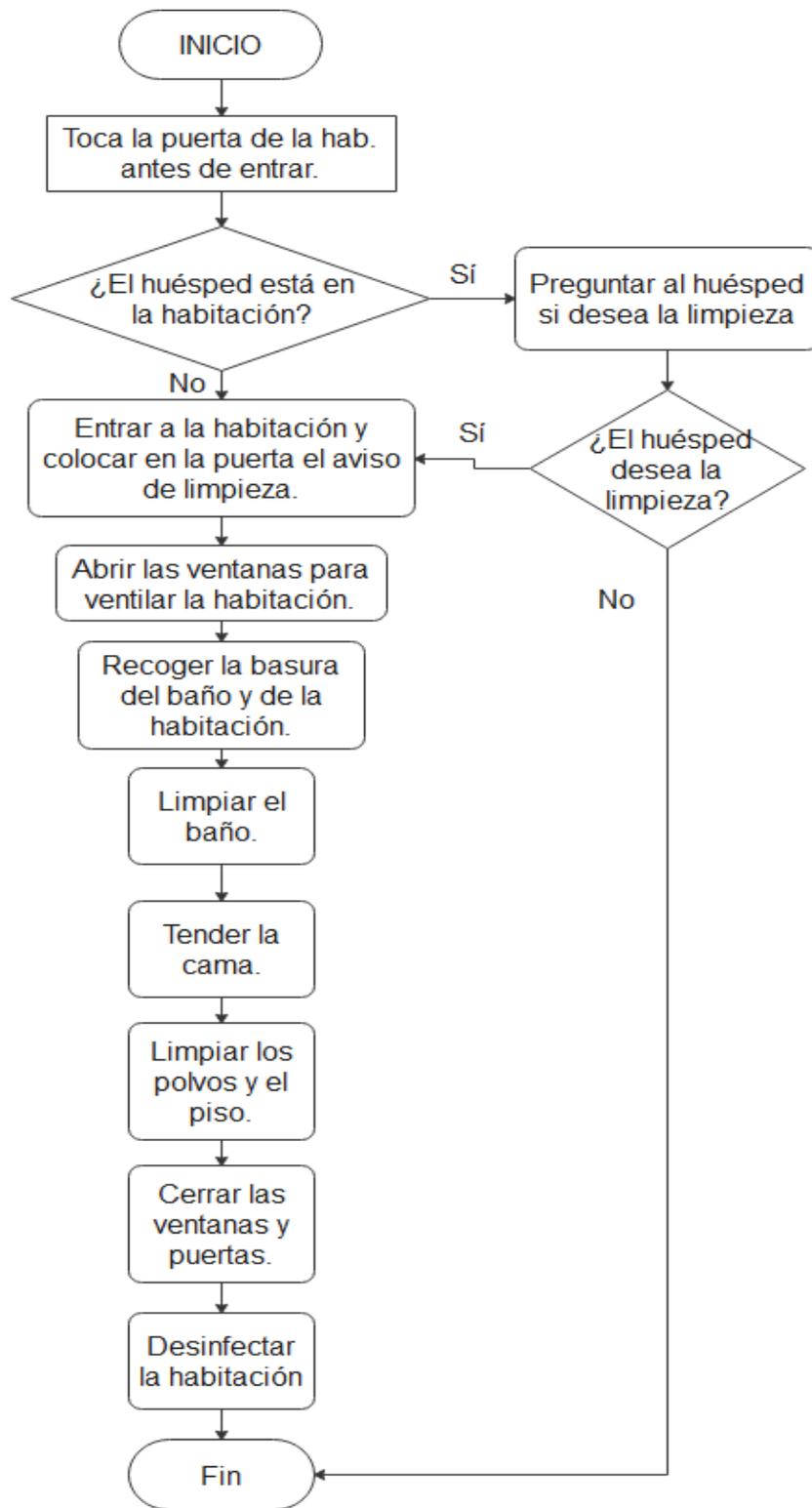
Proceso de check in



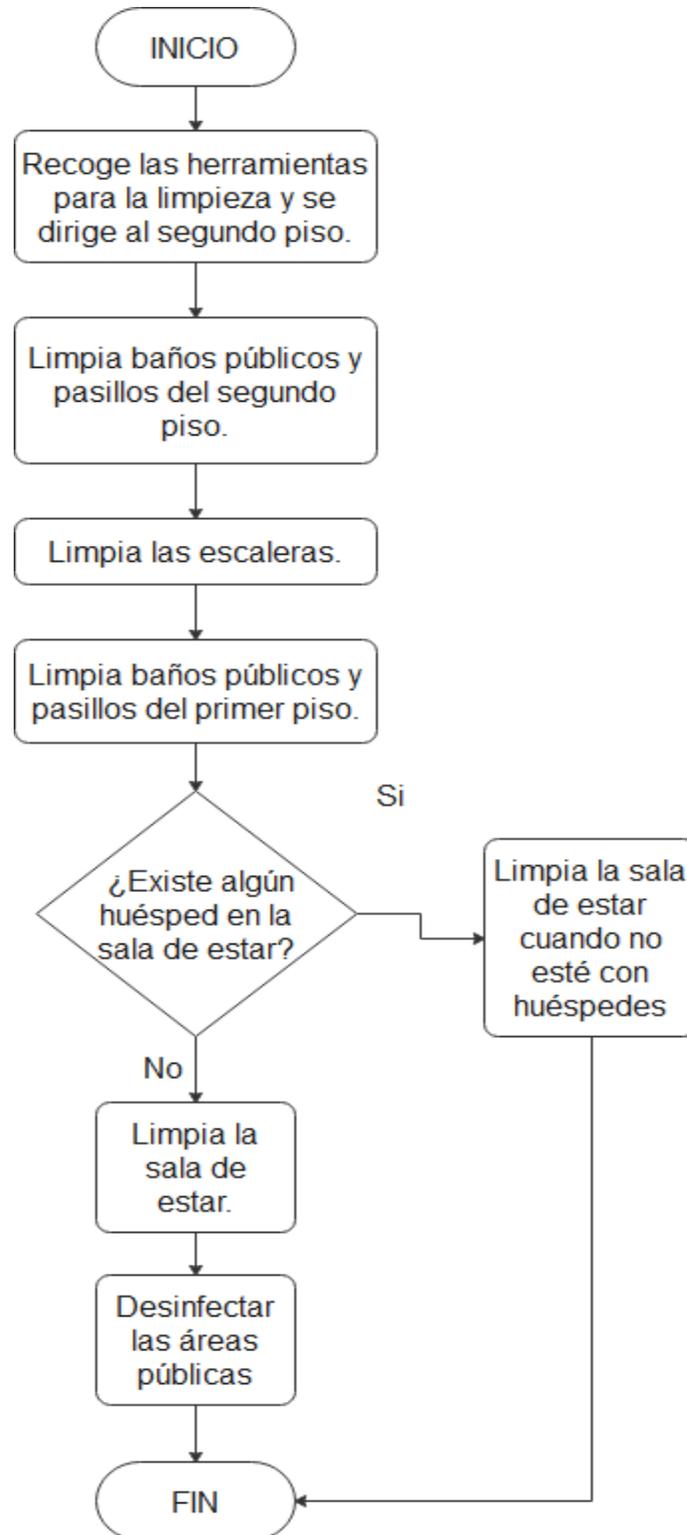
Proceso de check out



Proceso de limpieza de habitaciones



Proceso de limpieza de áreas públicas



Anexo 8. Descriptivos de puestos

Gerente



	HOTEL RAYMIPAMBA
	Descripción de puestos
Título de puesto:	Gerente
Departamento:	Dirección general
Descripción del cargo	Es la persona responsable de supervisar la operación general del hotel, para cumplir los objetivos planteados por la empresa. Está a cargo del funcionamiento de todos los departamentos, con el fin de brindar un servicio de calidad a los huéspedes.
Relaciones	Encargado de supervisar el desempeño de la persona responsable de contabilidad, del responsable del área de recepción y de servicio.
Calificaciones	Estudios: Título de tercer nivel en turismo y hotelería, dominio de dos idiomas, preferible inglés y francés. Requisitos físicos: buena presencia. Requisitos intelectuales: actitud positiva, facilidad de palabra, poder de negociación, habilidad para trabajar en equipo. Experiencia laboral: contar con 3 años de experiencia en trabajos afines.



<p>Funciones generales</p>	<p>Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel.</p> <p>Educar al personal hacia el cumplimiento de objetivos de gestión sostenible, calidad y objetivos de ahorro de energía y agua.</p> <p>Reclutar, contrata, capacitar y motivar a todo el equipo de trabajo del hotel.</p> <p>Supervisar a las personas responsables de cada departamento.</p> <p>Planificar actividades y asigna funciones al personal.</p> <p>Analizar e interpretar información financiera.</p> <p>Implementar estrategias de marketing.</p> <p>Inspeccionar las instalaciones del hotel para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad emitidos por el ministerio de turismo.</p> <p>Examinar todos los procesos y procedimientos que se ejecuten de acuerdo a los protocolos de bioseguridad.</p> <p>Realizar evaluaciones de desempeño del personal del hotel.</p> <p>Participar en la elaboración de presupuestos laborales.</p> <p>Supervisar y aprueba los procedimientos que realiza cada persona.</p> <p>Asegurar que el hotel cuente con todos los suministros para el correcto funcionamiento.</p> <p>Supervisar el manejo de caja, cobros y facturación.</p> <p>Organizar reuniones mensuales con el personal para la mejora continua.</p> <p>Interactuar con los huéspedes para escuchar las opiniones y mejorar el servicio.</p>
----------------------------	--



Contador/a

	HOTEL RAYMIPAMBA
	Descripción de puestos
Título de puesto:	Contador/a
Departamento:	Administrativo
Descripción del cargo	Persona que se encarga del manejo y control de los recursos financieros del hotel, así como realizar auditorías, redactar informes y asesoría financiera.
Relaciones	Tiene relación directa con el gerente general del hotel.
Calificaciones	Estudios: Titulo de tercer nivel en contabilidad y auditoría o carreras similares. Requisitos físicos: buena presencia. Requisitos intelectuales: trabajar bajo presión, ser un líder, capacidad para resolver problemas. Experiencia laboral: contar mínimo con 2 años de experiencia en trabajos afines.
Funciones generales	Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel. Redactar documentos financieros para los clientes. Revisar libros contables. Analizar los ingresos y egresos del hotel. Realizar presupuestos financieros y auditorias. Reportar irregularidades. Hacer pagos a los proveedores y el personal del hotel. Examinar los registros y cuentas financieras del establecimiento.



Recepcionista

	HOTEL RAYMIPAMBA
	Descripción de puestos
Título de puesto:	Recepcionista
Departamento:	Recepción
Descripción del cargo	Persona que tiene el primer contacto con el huésped, se encargan de dar la bienvenida a los clientes; realizar reservas; check in; check out, cambiar y cancelar reservas. Además, tiene buena comunicación y cuenta con información para responder los requerimientos de los huéspedes con excelente actitud.
Relaciones	Reporta directamente con gerencia general, se comunica con el personal de mantenimiento, con el recepcionista y cocinero.
Calificaciones	Estudios: Titulo de tercer nivel en hotelería, hablar 2 idiomas preferible inglés y francés; y dominio en el paquete de office Requisitos físicos: buena presencia. Requisitos intelectuales: habilidades de comunicación, facilidad para manejar conflictos, trabajar bajo presión. Experiencia laboral: experiencia mínima 1 año en trabajos similares.
Funciones generales	Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel. Dar la bienvenida a los huéspedes. Recibir, informar y guiar a los clientes, proveedores y empleados. Realizar el check in de los huéspedes. Realizar el check out de los huéspedes. Realizar, modificar y cancelar reservas de acuerdo a la disponibilidad. Hacer la facturación de los clientes. Controlar la entrada y salida de las personas para garantizar la seguridad de los huéspedes. Responder llamadas y correos electrónicos. Solucionar problemas de manera apropiada. Archivar y ordenar documentos.



Auditor nocturno

	HOTEL RAYMIPAMBA
	Descripción de puestos
Título de puesto:	Auditor nocturno
Departamento:	Recepción
Descripción del cargo	Es la persona encargada de verificar el registro de las cuentas de los huéspedes, además mantiene control sobre los ingresos del hotel y revisa anomalías para poder corregir a tiempo para evitar pérdidas al establecimiento.
Relaciones	Recibe órdenes del gerente general, mantiene comunicación con recepcionistas, con el área de ama de llaves, mantenimiento y cocina.
Calificaciones	Estudios: Titulo de tercer nivel en hotelería, administración de empresas o contabilidad. Requisitos físicos: buena presencia, disponibilidad de trabajar en la noche. Requisitos intelectuales: honesto, responsable, capacidad para solucionar problemas. Experiencia laboral: experiencia mínima de 1 año trabajando como recepcionista, auxiliar de contabilidad, o trabajos similares.
Funciones generales	Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel. Contestar llamadas telefónicas. Tomar reservaciones. Solucionar quejas y situaciones de emergencia. Revisar el trabajo de los recepcionistas. Solucionar cuentas descuadradas. Realizar el balance de los créditos de los folios. Atender los requerimientos de los clientes en la recepción. Verificar que los huéspedes tengan las tarifas correspondientes. Revisar los descuentos de las habitaciones si están autorizadas correctamente. Reportar las actividades de los recepcionistas. Procesar las facturas y realizar cheques de pago. Auditar las cuentas al final del día.

Camarero/a

	HOTEL RAYMIPAMBA
	Descripción de puestos
Título de puesto:	Camarero/a
Departamento:	Ama de llaves
Descripción del cargo	Es la persona encargada de mantener limpias todas las habitaciones y áreas comunes, aplicando estándares de calidad y protocolos de bioseguridad; ya que es uno de los aspectos más importantes para brindar un buen servicio a los huéspedes.
Relaciones	Reporta directamente con gerencia general, se comunica con el personal de mantenimiento, con el recepcionista y cocinero.
Calificaciones	Estudios: Bachiller, persona que tenga conocimientos en procesos y técnicas de limpieza, conocimientos en manipulación de productos químicos y limpieza de habitaciones. Requisitos físicos: capacidad física para realizar trabajos pesados, como mover camas, armarios, etc. Requisitos intelectuales: capacidad para trabajar en equipo, ser personas ágiles, trabajar bajo presión. Experiencia laboral: experiencia mínima de 6 meses laborando en trabajos similar.
Funciones generales	Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel. Mantener en perfecto estado de limpieza de habitaciones del hotel. Suministrar amenities y otros complementos de limpieza. Reponer minibares de las habitaciones. Limpiar las áreas comunes. Mantener equipos y utensilios en buen estado. Reportar novedades a la persona inmediata superior. Realizar las actividades de lavandería: lavado de ropa de huéspedes y lencería. Limpiar el salón de eventos. Solicitar la compra de productos que falta en stock. Revisar el estado de las habitaciones.

Técnico en mantenimiento



	HOTEL RAYMIPAMBA
Descripción de puestos	
Título de puesto:	Técnico en mantenimiento
Departamento:	Departamento de mantenimiento
Descripción del cargo	Es aquella persona encargada de realizar mantenimiento preventivo y correctivo de todo el establecimiento, tales como las conexiones eléctricas, equipos electrónicos y demás aparatos.
Relaciones	Se relaciona y recibe órdenes del gerente general, comunicación con recepción y con el área de ama de llaves.
Calificaciones	Estudios: Técnico en mecánica industrial, conocimientos en electricidad o electrónica. Requisitos físicos: capacidad física para movilizar aparatos pesados y habilidades prácticas. Requisitos intelectuales: ser hábil, trabajar bajo presión, ordenado y puntual. Experiencia laboral: experiencia mínima de 1 año en mantenimiento o trabajos similares.
Funciones generales	Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel. Mantener en perfecto estado todas las instalaciones y aparatos del hotel. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de las maquinarias. Supervisar constantemente el funcionamiento de las instalaciones. Limpiar y engrasar las maquinas. Desmontar, reparar y armar artefactos dañados. Llenar formatos de averías y reportar los daños.

Cocinero/a

	HOTEL RAYMIPAMBA
	Descripción de puestos
Título de puesto:	Cocinero/a
Departamento:	Alimentos y bebidas
Descripción del cargo	Es la persona que prepara los menús, presentación de platos y aplica técnicas de cocción de manera responsable para brindar el mejor servicio a los huéspedes.
Relaciones	Recibe órdenes del gerente general, comunicación con recepción y el área de ama de llaves.
Calificaciones	Estudios: bachillerato, técnicos en gastronomía, conocimiento en técnicas culinarias. Requisitos físicos: capacidad para trabajar de pie todo el tiempo. Requisitos intelectuales: trabajo bajo presión, excelente comunicación, hábil, organizado, creativo. Experiencia laboral: experiencia mínima de 1 año como cocinero y trabajos afines.
Funciones generales	Cumplir con las normativas de bioseguridad en todos los procesos y actividades que realice durante el turno, para precautelar la seguridad de los huéspedes y demás personal del hotel. Estar a cargo del buen funcionamiento de todo el equipamiento del hotel. Planificar menús con alimentos frescos. Aplicar técnicas de cocción. Realizar requisición de insumos y productos para la cocina. Evitar los desperdicios al momento de preparar los alimentos. Elaborar platillos tradicionales. Conocer los ingredientes y su preparación. Servir el desayuno tipo buffet. Desempaquetar y almacenar productos. Preparar los alimentos en condiciones higiénicas. Mantener limpia la cocina. Lavar la vajilla y utensilios de cocina.

Anexo 9. Cronograma de actividades



Hotel Raymipampa																																
Cronograma de actividades																																
Mes:																																
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Responsable:
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																

Anexo 10. Registro de proveedores

Hotel Raymipampa										
Formato para registro de proveedores										
Código	Proveedor	Tipo de servicio o material	Nombre comercial de proveedor	Nombre de proveedor	Dirección	Correo electrónico	Teléfono	Días de entrega de mercadería	Forma de pago	Observaciones



Anexo 12. Formato de registro de capacitaciones

Hotel Raymipampa														
Capacitación de personal														
Actividades	Meses											Área a capacitar	Observaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			12
Seminario: Cultura Organizacional														
Charla: Situación actual de la pandemia por COVID 19														
Capacitación: Elementos de protección para personal, características, y uso adecuado.														
Capacitación: Primeros auxilios y practica de manejo de extintores														
Curso: Relaciones públicas y humanas														
Seminario: Situación actual y mejoramiento de clima laboral														
Curso: Auditoría y normas de control														
Curso: Idiomas y desarrollo del personal														
Curso: Manejo y uso correcto de productos de limpieza														
Recursos necesarios														
Personal profesional para cada área a capacitar.														
Folletos con información.														
Material audiovisual														
Instalaciones adecuadas para las capacitaciones														



Anexo 13. Formato para la evaluación del personal

Hotel Raymipampa				
Evaluación de desempeño laboral				
Nombre y apellido del evaluador		Fecha		
Cargo del evaluador		Día	Mes	Año
Nombre y apellido del evaluador				
Desempeño laboral	Malo	Bueno	Excelente	Puntaje
	1	2	3	
Responsable				
Calidad de trabajo				
Productivo/a				
Ordenado/a				
Capacidad				
Comprensión				
Comunicación				
Factor humano				
Actitud hacia la empresa				
Relación con los compañeros de trabajo				
Actitud hacia el cliente				
Trabajo en equipo				
Presentación personal				
Habilidades				
Iniciativa				
Creatividad				
Liderazgo				
Manejo de conflictos				
Planificación				
Toma de decisiones				
Valores				
Honestidad				
Respeto				
Empatía				
Superación				
Solidaridad				
Discreción				
Amistad				
		Total		
Observaciones				

Anexo 14. Características de los productos

Hotel Raymipampa		
Ficha técnica de productos		
Código:		
Nombre:		
Empaque:		
Cantidad:		
Características:		
Imagen:		

Anexo 15. Cálculo de agua potable consumida

Hotel Raymipampa							
Registro de consumo de agua							
AÑO:	2021						
Mes	Lectura anterior	Lectura Actual	Diferencia de consumo	Pago anterior	Pago actual	Diferencia de pago	Observaciones
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							
Responsable							



Anexo 16. Registro de producción de desechos

Hotel Raymipampa		
Registro de producción de desechos		
AÑO:	2021	
Mes	Cantidad en kilogramos	Observaciones
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Responsable		



Anexo 17. Cálculo de energía consumida

Hotel Raymipampa							
Registro de consumo de energía							
AÑO:	2021						
Mes	Lectura anterior	Lectura Actual	Diferencia de consumo	Pago anterior	Pago actual	Diferencia de pago	Observaciones
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							
Responsable							

Anexo 18. Inventario de plantas

Hotel Raymipampa				
Inventario de plantas				
Nombre común	Nombre científico	Características	Usos	Imagen



Anexo 19. Registro de visitas al establecimiento

Registro de visitas al Hotel Raymipampa	
Fecha:	09 de octubre de 2020
Encargado/a:	Gladys Fárez / William Bermeo
Representante del Hotel	Emilia Alvarez.
Actividades que se desarrollaron: Entrevista a la gerente del establecimiento para la toma de datos generales del hotel.	

Registro de visitas al Hotel Raymipampa	
Fecha:	16 de noviembre de 2020
Encargado/a:	Gladys Fárez / William Bermeo
Representante del Hotel	Juan Alvarez.
Actividades que se desarrollaron: Aplicación de la matriz de evaluación conjuntamente con el gerente del hotel.	



Registro de visitas al Hotel Raymipampa	
Fecha:	10 de diciembre de 2020
Encargado/a:	Gladys Fárez / William Bermeo
Representante del Hotel	Emilia Alvarez
Actividades que se desarrollaron: Toma de Fotografías para las respectivas evidencias del trabajo	

Anexo 20. Matriz de evaluación aplicada al establecimiento

Evaluación del Hotel Raymipampa
 Fecha de evaluación: 16 de noviembre de 2020
 Responsable de la evaluación: Gladys Fárez / William Bermeo
 Representante del Hotel Raymipampa: Juan Alvarez.

Ambito empresarial

		Empresarial			
Subámbito:		Gestión de la sostenibilidad			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Política de sostenibilidad	Cuenta con una visión y política de sostenibilidad empresarial.		X		
	Cuenta con una misión empresarial sostenible.		X		
	Ha implementado valores empresariales.	X			
	Tiene políticas y normas claras.	X			
	Cuenta con procesos y procedimientos establecidos en un plan Estratégico de la empresa.		X		
Políticas empresariales	Cuenta con políticas de servicio.	X			
	Cuenta con políticas ambientales.	X			



	Cuenta con políticas sociales.	X			
	Cuenta con políticas de gestión humana.	X			
	Cuenta con políticas de seguridad.	X			
Planificación	Define el producto o servicio.	X			
	Cuenta con políticas y procedimientos que faciliten sus planes de acción.	X			
	Tiene una planificación estratégica para definir la misión y visión.	X			
	Define planes de acción para todas las áreas.	X			

Empresarial					
Subámbito: Gestión de calidad					
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Procesos y procedimientos	Cuenta con un listado de acciones de los	X			

	Puestos de trabajo.				
	Tiene definidos sus objetivos y metas.	X			
	Cuenta con un cronograma de acciones a realizar.			X	
	Tiene un listado de todo el personal.	X			
	Cuenta con un calendario con fechas de las actividades a realizar.			X	
	Describe cada actividad con imágenes para que sea entendible el proceso.			X	
	Desarrolla reportes de cada actividad o programa.	X			
Administración y dirección	Coordina los recursos de la empresa mediante planificación, objetivos y metas en función de sostenibilidad.	X			



	Desarrolla un plan de trabajo para cada departamento.			X	
	Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes.	X			
	Toma decisiones para inversiones y buenos resultados.	X			
Suministros y proveedores	Coordina con los proveedores a nivel estratégico los objetivos empresariales y comerciales.			X	
	Tiene información clara y asertiva con los proveedores.	X			
	Mantiene un acuerdo con los proveedores sobre la logística de pedidos, entregas, etc.	X			
	Tiene políticas para la selección de proveedores.	X			
Monitoreo y acciones correctivas	Monitorea los procesos y procedimientos para que se	X			

	cumplan los objetivos.				
	Verifica el cumplimiento de los procesos de acuerdo con los objetivos sostenibles.	X			
	Realiza un monitoreo permanente de los procesos y procedimientos.	X			
	Transforma los resultados del monitoreo en acciones correctivas.	X			

Empresarial					
Subámbito:		Gestión de recursos humanos			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Manuales de puestos y procedimientos	Cuenta con un manual con procedimientos para cada puesto de trabajo.		X		
	Detalla de manera clara y precisa todos los procedimientos.		X		



	Capacita a las personas mediante el manual de puestos y procedimientos.	X			
	Incorpora sugerencias en los manuales.	X			
Capacitación de personal	Brinda oportunidades a los miembros de su empresa para mejorar sus conocimientos.	X			
	Ofrece un ambiente laboral armonioso.	X			
Evaluación del desempeño	Realiza evaluaciones periódicas y toma acciones correctivas.	X			
	En la evaluación, toma en cuenta: la calidad de trabajo, planificación, usos de recursos y las relaciones con los trabajadores.	X			

		Empresarial			
Subámbito:		Gestión financiera y contable			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Sistema financiero y contable	Contrata personal profesional en el campo financiero.	X			
	Ofrece capacitaciones sobre temas financieros.	X		X	
	Implementa un manual de procedimientos financieros y contables.	X		X	
	Realiza auditorías externas de las áreas financieras.			X	
Presupuestos	Desarrolla un presupuesto maestro.			X	
	Prepara presupuestos intermedios.			X	
	Detalla presupuestos operativos.			X	
	Realiza los presupuestos de inversiones.			X	



Empresarial					
Subámbito:		Gestión de seguridad			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Gestión de seguridad	Identifica los riesgos y aplica soluciones, acciones preventivas y correctivas.	X			
	Categoriza los riesgos en altos, medios y bajos.			X	
	Desarrolla planes que minimizan situaciones de riesgo y peligro.	X			
	Realiza planes para atender emergencias.	X			
	Contrata especialistas en seguridad industrial, ambiental y empresarial para que hagan auditorías.			X	
	Invierte en programas de seguridad, capacitaciones y			X	

actualizaciones periódicas.				
Trabaja con las comunidades e instituciones de la zona por la seguridad.			X	
Aplica una matriz de riesgos y amenazas e implementa dispositivos de seguridad.			X	
Realiza auditorías internas de seguridad de forma periódica.			X	
Verifica la seguridad de los procesos y procedimientos.	X			
Implementa programas de capacitación en seguridad, simulacros y prácticas de seguridad.			X	

Empresarial		
Subámbito:		Gestión de comunicación y mercadeo
Criterio	Indicadores	Valoración



		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Comunicación	Trabaja con personal especializado en la definición de los productos y servicios.			X	
	Incorpora el tema de sostenibilidad en las acciones que se ejecutan para concientizar a los turistas.			X	
Mercadeo	Desarrolla un plan de mercadeo para los productos y servicios.	X			
	Tiene objetivos de venta de los productos y servicios.	X			
	Evalúa los resultados de las acciones de publicidad.	X			
	Utiliza la sostenibilidad como un distintivo del producto.			X	

Ámbito socio-cultural

Socio Cultural	
Subámbito:	Contribución al desarrollo local
Criterio	Indicadores
	Valoración

		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Definir política clara y precisa que contribuya a la cultura local	Mantiene por escrito políticas de sostenibilidad socio culturales.			X	
	Difunde las políticas con todos los miembros de la empresa a nivel interno y externo.			X	
El sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística	Elabora una lista de preguntas sobre la percepción de la comunidad a su negocio.			X	
	Procesa y guarda los resultados para implementar acciones y mejorar.			X	
	Difunde los resultados con los actores turísticos para una mejora continua.			X	
Promociona la creación de empresas de la cadena productiva del turismo	Tiene una política que da prioridad a las compras a nivel local.	X			
	Realiza una lista de los servicios y productos que necesita con las características.	X			



	Invita a la comunidad local a ser parte de sus proveedores.	X			
	Realiza preguntas y sondeos para mejorar la calidad de los proveedores.	X			
	Incentiva la producción orgánica de las hortalizas y frutas.			X	
	Ayuda con la comercialización de productos elaborados por empresas locales, ejemplo artesanías.	X			
Apoyo a la planificación de objetivos de desarrollo comunitario	Participa en grupos de la comunidad que buscan un desarrollo sostenible.			X	
	Comparte con la comunidad medidas de salud, higiene, etc.			X	
	Presta sus instalaciones para llevar a cabo reuniones locales.			X	

	Comparte con su comunidad las buenas prácticas que ejecutan, como el cuidado del agua.			X	
	Invita a los clientes a realizar donaciones para proyectos locales.			X	
Implementa programas de capacitación para el capital humano	Cuenta con la definición de los puestos de trabajo.	X			
	Realiza un diagnóstico para programar capacitaciones para actores externos.	X			
	Tiene una política abierta para pasantes locales.			X	
	Mantiene alianzas con organismos no gubernamentales para ofrecer capacitaciones a la comunidad.			X	
	Entrega a sus proveedores una lista de sus necesidades de servicios y productos locales.			X	



Realiza auspicios para la comunidad local.	X			
Brinda becas o apoya con charlas educativas para personas de la comunidad local.				X

Socio Cultural					
Subámbito:		Respeto a las culturas y poblaciones locales			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Política de contratación de personal que promueva la equidad de género desde la perspectiva cultural	Consulta con un experto legal sobre leyes que rigen en la contratación de personal.	X			
	Respeto las disposiciones legales que rigen en la contratación de menores de edad.	X			
	No discrimina a sus empleados por cuestiones étnicas, género, raza o religión.	X			
	Contrata de preferencia a personas de grupos minoritarios vulnerables.			X	

Creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad	Realiza un calendario con los acontecimientos sociales, deportivos y culturales de la comunidad.			X	
	Motiva a su equipo de trabajo a participar con las actividades de la comunidad.			X	
	Divulga a sus empleados y huéspedes mediante cartelera las actividades en conjunto con la comunidad.			X	
	Evalúa los resultados que se obtuvo entre la relación de la empresa y la comunidad.	X			
El turista conoce los códigos de conducta de la comunidad local	Investiga sobre códigos de conducta que han sido implementados en otros lugares, por ejemplo: Prevención de la Explotación Sexual de Niños y Adolescentes.			X	



	Posee un código de conducta y lo difunde por medio de charlas, página web, cartelera, etc.			X	
	El código de ética se difunde con los miembros de la comunidad.			X	
	Analiza y evalúa el código periódicamente con los miembros de la empresa.			X	

Socio Cultural					
Subámbito:		Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate cultural	Analiza las necesidades de la comunidad y busca entes o personas que puedan solventarlas.			X	
	Cuenta con pasantes de centros académicos para realizar estudios del patrimonio cultural.			X	

	Expone sus necesidades a instancias gubernamentales.	X			
Auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales como: leyendas, medicina ancestral, etc.	Incorpora en su oferta hallazgos obtenidos del patrimonio cultural.			X	
	Incorpora en su oferta gastronómica platos tradicionales de la zona que sean sostenibles.	X			
	Informa a los turistas sobre los rasgos culturales del plato típico.	X			
	Da a conocer a sus visitantes mediante la web o por otros medios, los rasgos culturales de la zona.	X			
	Asegura que todos sus empleados entiendan la dimensión cultural para que puedan solventar a los turistas.	X			
	Auspicia capacitaciones de guías locales.			X	



	El hotel lleva un registro de los comentarios de los clientes, y se analizan y se toman decisiones.	X				
La empresa debe programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local.	Desarrolla un listado de actividades culturales que sirven de encuentro entre el turista y la comunidad local.			X		
	Motiva para que la comunidad desarrolle PYMES, que oferten actividades culturales.	X				
	Desarrolla y fomenta un paquete, donde los turistas puedan ser partícipes de las actividades que realizan las personas locales.			X		
	Tiene un calendario de las fiestas de la comunidad en un área visible.			X		
	Invita a los turistas a realizar donaciones destinadas al rescate y			X		

preservación del patrimonio cultural histórico local.					
---	--	--	--	--	--

Socio Cultural					
Subámbito:		Actividades culturales como parte del producto turístico			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Promover la producción artesanal de la zona, al crear un atractivo de interés y fortalecer los ingresos locales	Investiga sobre los rasgos culturales locales como: arquitectura, historia y música.	X			
	Recolecta información de ancianos e investigadores sobre rasgos culturales locales.	X			
	Mantene información disponible para los turistas sobre los lugares y empresas que ofertan productos artesanales.	X			
	Incorpora dentro de su decoración artesanías y utensilios locales.			X	



	Promueve la venta de obras y productos artesanales hechas por las personas locales.	X			
	Ofrece charlas sobre asuntos culturales a sus empleados.			X	
Incentivar a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona.	El hotel se incorpora de manera personal en proyectos de desarrollo local como en grupos de danzas, sin ánimos de lucro.			X	
	Ofrece en su oferta presentaciones artísticas de un grupo determinado durante un evento, a la vez el grupo recibe un beneficio económico.			X	
Promocionar el aprendizaje de lenguas nativas por parte de los turistas mediante su	Investiga y recopila frases, modismos, nombres de las plantas de la zona, etc. Difundir la información mediante internet o folletos hacia los turistas.			X	

Inclusión en folletos	Capacita al personal, para que intercambie con los turistas información, ejemplo la lengua nativa.	X			
	Utiliza la información recolectada para decorar los espacios, como poner el nombre de la habitación con nombres típicos de la zona.			X	
Promueva espacios que permita el intercambio cultural	Investiga toda la información disponible sobre ritos ancestrales del lugar que han sido transmitidos de generación en generación.			X	
	Con apoyo de la comunidad, selecciona sitios y ofrece a los turistas visitas programadas a los ritos ancestrales.			X	

Ámbito ambiental

Ambiental		
Subámbito:		Calentamiento global
Criterio	Indicadores	Valoración



		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Reducir la emisión de gases de efecto invernadero	Sigue las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de la guía de turismo sostenible.	X			
	Informa al personal y turistas sobre el calentamiento global.			X	
	Calcula la huella de carbono, es decir la cantidad de dióxido de carbono que produce la empresa.			X	
	Compensa las emisiones de dióxido de carbono, por medio de contribuciones monetarias u otro tipo para proyectos de energía renovable.			X	
	Cultiva arboles nativos o contribuye con áreas naturales protegidas.		X		
	Utiliza automóviles con tecnologías modernas para la reducción de emisiones de dióxido de carbono.				X

Medidas para enfrentar emergencias	Determina los tipos de peligros derivados del calentamiento global que está expuesta la empresa.			X	
	Analiza la frecuencia con que sucede eventos climáticos extremos de la zona.			X	
	Elabora un plan de emergencia para enfrentar eventos climáticos con asesoría de un experto.			X	

Ambiental					
Subámbito:		Recurso agua			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Medidas generales	Mantiene controles y registros periódicos sobre el uso del agua.	X			
	Calcula la cantidad de agua consumida por visitante o actividad turística.			X	
	Contrata una empresa para que haga un análisis de la calidad del agua.			X	



	Analiza con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua para tomar medidas.			X	
Prevención y mantenimiento	Programa un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones.		X		
	Solicita a los empleados que reporten las fugas que detecten.	X			
	Mantiene un tanque de agua para eventos de emergencia.	X			
Medidas en habitaciones y baños	Motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua mediante carteles.	X			
	Utiliza inodoros eficientes que solo emplean 6 litros de agua por descarga.	X			
	Adquiere dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas.	X			

Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería	Recomienda a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente. Y a la vez reutiliza el agua.			X	
	Utiliza la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas y la lavadora es eficiente que no consume más de 60 litros de agua.	X			
	Adquiere equipos de cocina que ahorra agua.	X			
En el jardín y la limpieza de las instalaciones	Riega los jardines en la mañana o cerca de anochecer.	X			
	Coloca pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego.			X	
	Reutiliza las aguas grises en jardines, patios y paredes.			X	
	Capta el agua de lluvia y usan para regar jardines o lavar las instalaciones.			X	



Ambiental					
Subámbito:	Recurso energía				
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Medidas generales	Calcula la energía que se consume en el hotel.			X	
	Identifica las áreas que utilizan más energía para tomar medidas.	X			
	Capacita al personal para que apliquen medidas de ahorro de energía.	X			
	Coloca rótulos para pedir a los huéspedes que apaguen las luces y aparatos eléctricos cuando no los usen.	X			
	Establece un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas.			X	

	Compra productos cuyo mantenimiento requiera menos energía.	X			
	Aprovecha el calor del sol para secar la ropa, manteles, etc.	X			
	Realiza arreglos en la arquitectura de las instalaciones para que haya buena ventilación.	X			
Aire acondicionado y calefacción	Aprovecha la ventilación natural y utilizan ventiladores eléctricos.	X			
	Siembra arboles nativos para proporcionar sombra sobre ventanas y detener el viento. Ahorra un 20% energía.				X
	Brinda mantenimiento a las calderas de gas.	X			



	Adquiere aire acondicionado eficientes y dan su debido mantenimiento.	X			
	Agrega aislamiento a las puertas, techo y ventanas para que no penetre la radiación.	X			
Iluminación	Aprovecha al máximo la luz solar.	X			
	Las paredes del hotel están pintadas con colores claros que mejora la iluminación.	X			
	El hotel tiene tragaluz para introducir mayor iluminación.	X			
	Limpia el polvo de las bombillas de luz.	X			
	El hotel tiene sensores de luces automáticos.	X			
	Utiliza bombillas que consumen menos energía.	X			

Electrodomésticos	Compra aparatos eléctricos que ahorran el consumo de energía.	X			
	Coloca baldosas en lugar de alfombras para evitar el uso de aspiradora.	X			
	Sitúa la refrigeradora lejos de fuentes de calor y no guarda alimentos de calor.	X			
	Utiliza programas de lavados cortos y con menor temperatura.	X			
	Utiliza cocinas de gas ya que emplean menos energía.	X			
Transporte	Promueve actividades turísticas que no empleen automóviles.	X			
	Utiliza automóviles que consuman	X			



menos combustible.					
--------------------	--	--	--	--	--

Subámbito:		Ambiental			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Medidas generales	Analiza si las actividades del hotel producen un impacto negativo al ambiente.			X	
	Elabora un código de conducta para su empresa que contenga principios para proteger la biodiversidad.			X	
	El hotel elabora un inventario de plantas y animales de la zona.			X	
	Diseña paquetes turísticos para tamaños reducidos para que no hagan daño al suelo.				X
	Contrata servicios de proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas.				X
	Educa al personal y turistas sobre la importancia de no	X			

comprar organismos silvestres.					
Notifica a las autoridades casos de extracción ilegal de plantas.	X				
Apoya los programas de protección de naturaleza.	X				
Impide el ingreso de plantas o animales que no sean de la zona.	X				
Orienta a los turistas la forma adecuada de comportarse en una excursión.	X				
Recuerda a su personal y clientes que no deben extraer plantas.				X	
Respeto los ciclos de vida de los animales, ejemplo no emitir luz directamente sobre animales nocturnos.				X	
Informa a los turistas sobre las especies que no deben ser consumidas por estar en peligro de extinción.				X	
El hotel tiene números de teléfono de entidades relacionadas con la conservación ambiental.	X				



Los miembros de la empresa se informan sobre las leyes que existen en el país para la protección de la biodiversidad.				X	
Consulta las páginas web sobre la protección de la fauna y flora.				X	

Subámbito:		Ambiental			
Biodiversidad en los jardines		Valoración			
Criterio	Indicadores	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
		Medidas generales	El hotel integra las áreas verdes con las instalaciones del hotel.	X	
	El hotel investiga las condiciones que necesitan las plantas como agua, sol o sombra.	X			
	Mantiene información sobre los nombres y usos de las plantas.			X	
	No clavan rótulos en las plantas.	X			
	Evita sembrar plantas ornamentales exóticas.		X		
	El hotel tiene un huerto de plantas medicinales o comestibles.				X

	Utiliza herramientas manuales para dar mantenimiento a las áreas verdes.	X			
	Aprovecha aguas grises para el riego en el jardín.			X	
	Evita usar sustancias agroquímicas en el jardín.	X			
	Elabora o compran abonos naturales.	X			
Jardín atractivo para la fauna silvestre	Siembra plantas de acuerdo a las necesidades de los animales de la zona.			X	
	El jardín tiene un bebedero o pileta con agua limpia.			X	
	Planta especies con frutos y flores que sean fuente de alimento.			X	
	Evita sembrar plantas con espinas o tóxicas.	X			

Subámbito:		Ambiental			
Áreas naturales protegidas y de conservación		Valoración			
Criterio	Indicadores	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica



Medidas generales	Motiva a los miembros de su empresa a trabajar como voluntarios en áreas naturales.			X	
	Investiga e incentivan a los turistas a visitar áreas como los parques nacionales, ecosistemas.	X			
	Contribuye con la conservación de las áreas naturales.			X	
	Educa a los turistas sobre la conservación del medio ambiente.			X	
	Adquiere alimentos o servicios suministrados por personas aledañas de áreas protegidas.			X	
	Evita que los turistas se involucren en actividades que causan impacto ambiental negativo.			X	
	Fomenta a que los turistas cumplan con los códigos de conducta.	X			
	Investiga las intenciones de las personas que visitan las áreas protegidas.			X	
	Demuestra a sus clientes maneras de	X			

	colaborar con las áreas protegidas.				
	Averigua si los espacios naturales celebran fechas ambientales e invita a los clientes a participar de ello.			X	

Ambiental					
Subámbito:		Reservas naturales privadas			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Medidas generales	Se asocia a una red de reservas naturales privadas para desarrollar proyectos de conservación de la biodiversidad.			X	
	Colabora con escuelas patrocinando giras para visitar reservas naturales.			X	
	Elabora un inventario de las atracciones turísticas potenciales.	X			
	Participa activamente en la preservación de áreas naturales.			X	



Subámbito:		Ambiental			
Criterio	Indicadores	Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Medidas generales	El diseño y arquitectura del hotel está de acuerdo al diseño de la zona.	X			
	Instala pantallas para las luces externas para que la luz no apunte al cielo.	X			
	Se organiza con otras empresas para reducir la intensidad de la luz en épocas de anidación de aves.				X
	Identifica las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa.	X			
	Evita utilizar pinturas que contengan plomo.	X			
	Evita utilizar productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC).	X			

Evita quemar llantas o desechos.	X			
Coloca rótulos en sitios donde haya sustancias contaminantes.	X			
Hace respetar las disposiciones de no fumar.	X			
Enseña al personal a almacenar y manejar sustancias tóxicas.	X			
Evita el exceso de rotulación minimizando la contaminación.	X			
Minimiza el consumo de energía, así también la disminución de los desechos sólidos.	X			
Utiliza productos de limpieza que no sean dañinos con los organismos acuáticos.	X			
Utiliza limpiadores y detergentes biodegradables; además limpiadores naturales como sal y limón.	X			



Aguas servidas	Las instalaciones del hotel están conectadas a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas.	X			
	Trabaja con la comunidad e instituciones para que el alcantarillado no altere el medio.	X			
	Realiza un análisis de laboratorio para evaluar la calidad del agua residual.	X			
Transporte	Incentiva a los turistas utilizar servicios de transporte público o la caminata.	X			
	Trabaja con compañías de alquiler de carros que pongan en práctica medidas para maximizar el uso de combustible.			X	
Embarcaciones	Motiva a los turistas a usar el servicio sanitario en tierra antes de un viaje en barco.	X			

Subámbito:		Ambiental			
Criterio	Indicadores	Desechos solidos			
		Valoración			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Aplicación de las "3Rs": reducir	El hotel reduce el consumo de plástico.	X			
	Adquiere productos de buena calidad, que no necesiten ser renovados con frecuencia.	X			
	Compra productos en grandes cantidades, en vez de empaques individuales.	X			
	Informa a los turistas a no dejar desechos en áreas naturales.	X			
	Evita utilizar platos, vasos o cubiertos desechables.	X			
	Ofrece alimentos a los turistas en envolturas biodegradables.			X	
	Suministra agua potable en jarras de vidrio.	X			
	Coloca en los baños dispensadores de jabón y champú.	X			
	Almacena los materiales correctamente para	X			



Disposición de desechos	El hotel tiene contacto con alguna persona que recicle los desechos del establecimiento.	X			
	Informa a los clientes la manera adecuada de manejar desechos.			X	

Subámbito:		Ambiental			
Criterio	Indicadores	Educación ambiental			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
Medidas generales	El personal tiene conocimiento sobre las presiones ambientales y las buenas prácticas que se debe implementar.			X	
	Invita a profesionales ambientales para que colaboren con la educación ambiental a los miembros de la empresa.			X	
	Patrocina a escuelas para que visiten un parque nacional de la comunidad.			X	
	Coloca materiales visuales con medidas para el cuidado de ecosistemas naturales.			X	

	Organiza compañías ambientales periódicas en la comunidad e incentiva a los turistas a participar.			X	
Recorridos guiados	Facilita capacitaciones para el personal sobre temas de historia natural de organismos silvestres, turismo sostenible, etc.			X	
	Enseña al personal a brindar un buen servicio al cliente.	X			

Anexo 21. Permiso de funcionamiento por parte del Cuerpo de Bomberos

BOMBEROS
CUEENCA

Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca
(DECLARADO BENEMÉRITO SEGUN ACUERDO EJECUTIVO 0412 DE 15 OCT. 1970)
"Departamento de Prevención"

Secuencial: 00199200 **Permiso de Funcionamiento No. L0255846**

En el uso de sus atribuciones establecidas en la Ley de Defensa Contra incendios, en su Art. 35 concede el presente Permiso de Funcionamiento:

RAYMIPAMPA HOTEL

Código: L031613	Clave Cat.: 01-02-019-013-000	Valor Predial: 252.61	AÑO	VALOR
Ruc:	0104155205001		2015	0.04
Razón Social:	ALVAREZ ESTRELLA MARIA EMILIA		2016	0.04
Representante Legal:	ALVAREZ ESTRELLA MARIA EMILIA		2017	0.04
Dirección:	GRAN COLOMBIA 11-78 Y TARQUI DIAGONAL A ETAPA		2018	0.04
Ciudad:	CUENCA		2019	0.04
Provincia:	AZUAY		2020	0.04
Fecha:	31/05/2021		2021	0.04
Valido hasta el:	31/12/2021			

Valor Total a Pagar **0.28**

Por haber llenado todos los requisitos puntualizados en el Reglamento General, de dicha Ley.

Observaciones:

JEFATURA DE ADMINISTRACION Y DISCIPLINA
CONTRA INCENDIOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN
CONTRA INCENDIOS

RECAUDADOR (A) FISCAL

"ESTE PERMISO DEBERA RENOVARSE CON LA COPIA DEL PAGO DEL PREDIO MUNICIPAL VIGENTE"

Anexo 22. Tarifario del establecimiento

MINISTERIO DE TURISMO |

TARIFARIO RACK O MOSTRADOR

CUENCA, 18/4/2021

Conforme a lo determinado en la disposición general tercera del Reglamento General de Alojamiento "Los establecimientos de alojamiento deberán informar a la Autoridad Nacional de Turismo hasta el primero de diciembre de cada año sobre las tarifas rack o mostrador del año siguiente. Estas considerarán el valor por huésped por noche por tipo de habitación y por temporada alta y baja, incluido impuesto; de no hacerlo la Autoridad Nacional de Turismo sancionará conforme a la normativa vigente", para el cumplimiento se procede a detallar a continuación, la siguiente información:

DATOS GENERALES				
RAZÓN SOCIAL:	ALVAREZ ESTRELLA MARIA EMILIA			
NOMBRE COMERCIAL:	RAYMIPAMPA HOTEL	REGISTRO:	0104155205001-001-2008415	
RUC:	0104155205001	REPRESENTANTE LEGAL:	ALVAREZ ESTRELLA MARIA EMILIA	
PROVINCIA:	AZUAY	CANTÓN:	CUENCA	
DIRECCIÓN:	GRAN COLOMBIA 11-78 TARQUI			
CLASIFICACIÓN:	HOTEL	CATEGORÍA:	3 ESTRELLAS	

TIPO	LISTADO DE TARIFAS			
	TARIFA POR HABITACIÓN EN TEMPORADA		TARIFA POR PERSONA EN TEMPORADA	
	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA
Individual o simple	35.00	30.00	33.00	30.00
Doble	55.00	50.00	27.50	23.00
Triple	85.00	75.00	31.67	26.00
Junior suite	100.00	80.00	50.00	40.00



Anexo 23. Diseño de tesis aprobado



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA**

**Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible
versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel
Raymipampa.**

**Proyecto de intervención previo a la obtención del título de Licenciado en
Hotelería**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Los sistemas de calidad aplicados al área de la hospitalidad y hotelería

AUTORES:

WILLIAM OMAR BERMEO ORELLANA

C.I. 0107291916

GLADYS SARBELIA FÁREZ YUNGA

C.I. 0105268304

TUTOR:

MAGISTER DAVID QUINTERO

CUENCA, JULIO 2020



1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE/CORREO ELECTRÓNICO

William Omar Bermeo Orellana / (william.bermeo@ucuenca.edu.ec)

Gladys Sarbelia Fárez Yunga / (gladys.farezy17@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad la aplicación de la guía de Buenas prácticas para turismo sostenible en su versión 2005 dentro de los procesos del sector hotelero. Esta guía nos brinda indicadores de la manera en la que deben actuar los establecimientos de alojamiento para lograr un correcto manejo sostenible. Este proyecto se realizará en el Hotel Raymipampa que pertenece a la segunda categoría, ubicado dentro del centro histórico de la ciudad de Cuenca. El trabajo está enfocado en la aplicación de los tres ámbitos principales del desarrollo sostenible que son: empresarial, sociocultural y ambiental.

Conjuntamente, se realizará un análisis de los protocolos de bioseguridad que el hotel está ejecutando, tomando como base el "Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19", debido a que los ámbitos del desarrollo sostenible deben ser analizados también desde el punto de vista de la bioseguridad con el fin de proteger a todos los públicos de interés.

Una vez que se conozca la situación actual del hotel en relación a las buenas prácticas para turismo sostenible, conjuntamente con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, se plantearán propuestas para que el hotel pueda aplicarlas, garantizando que los clientes reciban un servicio de calidad, sostenible y con todas las medidas de bioseguridad necesarias. Además, para plantear las propuestas se tendrá en cuenta la "Ordenanza para la gestión y conservación de las áreas



históricas y patrimoniales del cantón Cuenca”, debido a que el establecimiento se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto se plantea como un método para conocer el nivel de aplicación de las buenas prácticas para el desarrollo sostenible dentro del ámbito turístico, específicamente en el sector del alojamiento, debido a que cada día son más los turistas que prefieren hoteles sostenibles para disfrutar de sus estancias. “Hay una evidencia cada vez mayor del surgimiento de un turista más responsable, que demanda productos y servicios turísticos más pensados para la protección del medio ambiente y el beneficio de las comunidades locales” (OMT y OEA, 2018, p.15). Al existir esta demanda por parte de los clientes, se puede observar que no se concentran únicamente en la satisfacción de sus necesidades básicas, sino que ellos también quieren ser partícipes de este cambio, convertirse en protagonistas y aportar a esta iniciativa mundial.

Además, debido a la grave situación en la que se encuentra el mundo entero por la pandemia del Covid-19, es necesario tomar en cuenta los protocolos de bioseguridad que el establecimiento está cumpliendo. Este análisis se debe a dos razones, primero, el hotel debe ofrecer seguridad y generar confianza a sus clientes con los protocolos, y segundo, hace referencia a que varios indicadores a estudiar para el desarrollo sostenible tienen una influencia directa en la bioseguridad.

La ciudad de Cuenca, al ser reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad, tiene varias restricciones en lo que concierne a los diferentes cambios que se pueden realizar en las estructuras de las casas coloniales; siendo este el caso del hotel en estudio, por lo que las propuestas que se van a generar tendrán un análisis previo de acuerdo a la ordenanza para la conservación de áreas patrimoniales de la ciudad de Cuenca.

Se ha escogido el Hotel Raymipampa debido a que se encuentra construido sobre una edificación patrimonial. Por tal motivo, resulta factible realizar un estudio previo de cuáles son aquellos cambios que se pueden aplicar y cómo ejecutarlos,



de manera que ayuden a mejorar los procesos en el ámbito empresarial, sociocultural y ambiental; además de que no generen un impacto negativo en la edificación.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

El Ministerio de Turismo del Ecuador (2016), define a un hotel como un establecimiento de alojamiento turístico que brinda hospedaje a las personas en habitaciones, además cuenta con baños y con servicio de aseo. También debe ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo y debe tener el servicio de alimentos y bebidas según la categoría a la cual pertenezca. El mínimo de habitaciones para ser considerado un hotel debe ser de cinco.

Sobre las empresas hoteleras, Moya (2018) nos indica que estas empresas deben contribuir a la sostenibilidad, para esto deben aplicar estrategias y modelos de gestión integrando las preocupaciones ambientales y sociales de sus clientes, así como de la comunidad con la finalidad de proporcionar experiencias agradables a sus clientes. Las medidas de sostenibilidad son una gran oportunidad para que el hotel pueda reducir sus costos, tener eficiencia en el consumo de los recursos y ser valorado por los turistas con conciencia sobre el desarrollo sostenible.

Según Lalangui, Espinoza y Pérez (2017) hacen referencia al turismo sostenible como aquello que consolida las bases en los tres pilares económico, social y ambiental, para lograr el equilibrio entre la actividad económica que realizan los establecimientos del sector turístico y con el medio ambiente con su diversidad biológica, de manera que el entorno ambiental se mantenga intacto en su estado natural y no se exponga a los factores negativos que se derivan del turismo cuando no es ejecutado de la mejor manera.

El desarrollo sostenible es un modelo que mejora el bienestar de las personas y del planeta, con el fin de lograr la integración entre el medio ambiente, la viabilidad



económica y el desarrollo social; obtener un equilibrio con tales ámbitos significa construir un mundo digno donde se satisfacen las necesidades de las generaciones presentes y futuras (UNESCO, 2016).

La SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International (2015) dicen que las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de la operación turística. Éstas se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas. Su adopción y aplicación beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento y a la comunidad. Las buenas prácticas deben asegurar a la población que se produce el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico.

Las buenas prácticas, son aquellas que muestran de forma clara y concreta cómo llevar a la práctica acciones que dan resultados positivos, son aplicables a la realidad nacional y se caracterizan por promover soluciones creativas. Promueven la transformación real, generan aprendizaje y también se pueden mantener con el pasar del tiempo debido a su impacto en los ámbitos social, económico y ambiental (CONAP, 2017).

Las certificaciones ambientales son aquellas que asumen una perspectiva integrada a la sostenibilidad, se basa principalmente en la aplicación de varios criterios que se pueden medir a través de estándares complejos y numerosos, pero no rigurosos. Estos estándares deben ser aplicados en las empresas hoteleras, lo que representa un beneficio económico en acciones específicas como control de la energía, agua y residuos, finalmente tanto las empresas hoteleras como las certificaciones comparten beneficios conjuntos (Rubio, 2017).

De acuerdo a la normativa a utilizar, el estándar Rainforest Alliance para turismo sostenible está dividido en tres ámbitos, los mismos que son diseñados para evaluar el desempeño de las empresas de alojamiento respecto a sus prácticas



empresariales, socio - culturales y ambientales. Estos ámbitos se dividen a su vez en principios y criterios, los cuales definen en cada caso el efecto esperado de su implementación (Rainforest Alliance, 2016).

Sobre los efectos de la pandemia del Covid-19 en el turismo, la World Tourism Organization (UNWTO), (2020) nos dice que en el primer trimestre de 2020 el turismo descendió un 22%, y además las llegadas se redujeron en un 57% en el mes de marzo. Lo que trae como consecuencia la pérdida de 67 millones de llegadas internacionales y unos 80.000 millones de dólares en ingresos. También existe efectos en los trabajos debido a que están en peligro entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo en el mundo.

De acuerdo al problema que se está atravesando actualmente en el planeta, una pandemia se da cuando una enfermedad se propaga rápidamente en muchos países o también cuando la enfermedad empieza a tener un incremento inesperado en el número de personas que pertenecen al país en el cual se ha originado la enfermedad, específicamente tenemos que una enfermedad pasa a ser reconocida como una pandemia en el momento en el que se sale de control. (Páez, 2020)

En cuanto a la bioseguridad que se debe tener en los hoteles, el Ministerio de Turismo del Ecuador, (2020) nos dice que es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y también al medio ambiente de una libre exposición a agentes considerados como riesgos biológicos, en este caso una protección frente al Covid-19.

Petrizzo, (2020), nos dice que la sostenibilidad de la actividad turística merece ser estudiada dentro del contexto del Covid-19, a pesar de no ser el momento apropiado para esta evaluación, resulta interesante el estudio del desarrollo sostenible en el análisis el impacto de la pandemia, ya que permitirá tener una mejor visión sobre los aspectos que intervienen en el sector y las dinámicas entre los actores.



"El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó que: «La sostenibilidad no debe ser ya un nicho del turismo, sino que debe ser la nueva norma en todos y cada uno de los segmentos del sector. Es uno de los elementos centrales de nuestras *Directrices globales para reiniciar el turismo*. Está en nuestras manos transformar el turismo y que la superación de la pandemia se convierta en un punto de inflexión para la sostenibilidad»" (UNWTO,2020)

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

- **Objetivo General**

Aplicar la guía de buenas prácticas para turismo sostenible en su versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad para establecimientos de alojamiento turístico en el Hotel Raymipampa.

- **Objetivos Específicos**

1. Analizar la guía de buenas prácticas para turismo sostenible en su versión 2005, los protocolos de bioseguridad y las características del establecimiento en estudio.
2. Diagnosticar la situación actual del Hotel Raymipampa sobre la aplicación de buenas prácticas para el turismo sostenible, tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad.
3. Determinar propuestas de buenas prácticas de turismo sostenible respetando los protocolos de bioseguridad, para el hotel Raymipampa.

- **Meta**

Elaborar propuestas de aplicación de buenas prácticas para el Hotel Raymipampa respetando los protocolos de bioseguridad, de manera que puedan ponerlas en práctica, creando una herramienta para futuros trabajos de buenas prácticas de turismo sostenible.



- **Transferencia y difusión de resultados**

El análisis será entregado en una copia física y digital en el Centro de Documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca, posteriormente se realizará una capacitación virtual a los empleados de la empresa sobre las propuestas planteadas y el gerente del hotel podrá tener acceso a esta información para su constancia.

- **Impactos**

La realización del análisis de la aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible en el hotel Raymipampa conjuntamente con los protocolos de bioseguridad, tendrá un impacto social debido a que las personas que lean el documento cambiarán la visión que se tenía sobre la gestión turística tradicional y se adaptarán al modelo de turismo sostenible en el que se busca un equilibrio entre la parte empresarial, sociocultural y ambiental; además de familiarizarse con la nueva normalidad en el turismo que busca un desarrollo sostenible con todas las medidas de bioseguridad.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

La metodología que se usará en el proyecto es una investigación descriptiva, según Rojas, (2015) este tipo de investigación muestra el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y tiempo específico, se puede observar, registrar o preguntar, además de que se describe el fenómeno sin modificarlas. El proyecto es de tipo cualitativo.

Para empezar, se obtendrá información a partir de las fuentes primarias, principalmente mediante entrevistas y encuestas virtuales con el gerente del establecimiento y con las personas que trabajan en el lugar. Para ello se usará la plataforma virtual "Zoom". También se usarán fuentes secundarias como el internet.

Para diagnosticar la situación actual del hotel, se realizará una matriz de criterios de evaluación basada en la guía de buenas prácticas para el



turismo sostenible en su versión 2005, en donde se puede observar cada uno de los puntos que van a ser calificados de manera porcentual. Además, se usará el "Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para los establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19" para determinar su cumplimiento dentro de las buenas prácticas de sostenibilidad. En el proceso de diagnóstico para la toma de evidencias se visitará el hotel en dos ocasiones.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos se realizarán propuestas de implementación de buenas prácticas sostenibles para el establecimiento, tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad. Con ello se debe tener en cuenta la ordenanza para la gestión y conservación de las áreas históricas y patrimoniales del cantón Cuenca; debido a que es la ordenanza que rige actualmente dentro de la ciudad para realizar cambios en las edificaciones para el mantenimiento y la conservación de las mismas.

8. BIBLIOGRAFÍA

- CONAP. (2017). Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, Transporte en Áreas Protegidas. Documento Técnico No. 27-2016. Guatemala
- Kerlinger, F., Lee, H.. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
- Lalangui, J., Espinoza C., y Pérez, M. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 148-153. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). Reglamento de alojamiento turístico. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Moya, N. (2018). Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística. *Sustainable operative services in heritage hotels and their connection with the sustainable tourism criteria.*, 25(44), 85-107. <https://doi.org/10.30854/anf.v25.n44.2018.398>
- Organización Mundial del Turismo y Organización de los Estados Americanos (2018), El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419937>
- Páez, M. A. P. (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector turismo. 10.
- Petrizzo, M.(2020). El impacto de la COVID-19 en el sector turismo. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63231481/ImpactoCOVID19Turismo_academia20200507-11388-1a02cju.pdf?1588876483=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEI_impacto_de_la_COVID-19_en_el_sector_t.pdf.



- Rainforest Alliance. (2016). TO-02 Estándar para Hoteles y Servicios de Alojamiento Rainforest Alliance Certified. Recuperado de: <https://www.nepcon.org/es/file/11721/download?token=ItO6L8Nz>
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. 15.
- SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International. (2015). Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica: Una guía para iniciativas turísticas comunitarias. Recuperado de: https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf.
- UNESCO. (2016). *Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo: La Educación al servicio de los pueblos y el planeta: Creación de futuros sostenibles para todos—UNESCO Biblioteca Digital*. (s. f.). Recuperado 1 de mayo de 2020, de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000248526>
- Valenzuela, M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. *Arbor*, 193(785), 403. <https://doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3009>
- World Tourism Organization (UNWTO). (2020). «LA SOSTENIBILIDAD ES LA NUEVA NORMALIDAD». Recuperado de: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-06/200605-One-Planet-ES.pdf>
- World Tourism Organization (UNWTO) . (2020). Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19 (resumen). World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284421831>
-

**9. TALENTO HUMANO**

Recurso	Tiempo	Valor por estudiante	TOTAL
Director	1 hora a la semana durante 6 meses.	\$150,00	\$300,00
Estudiantes	10 horas a la semana por estudiante durante 6 meses	\$600,00	\$1.200,00
TOTAL		\$750,00	\$1.500,00

10. RECURSOS MATERIALES

Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa.

Cantidad	Rubro	Valor
2 u	Resma de papel bond A4 (500)	\$8,00
1 u	Impresora (tinta continua)	\$250,00
2 u	Computadoras	\$700,00
5 u	Esferos	\$2,50
2 u	Celulares	\$400,00
3 u	Anillados	\$15,00
1 u	Memoria USB (4 gb)	\$12,00
1 u	Cuaderno	\$1,25
1 u	Servicio de Internet	\$180,00
	Imprevistos	\$100,00
TOTAL		\$1688.75



11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005,
bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa.
Septiembre 2020 - Febrero 2021

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Recopilación bibliográfica	X					
2. Estudio de las herramientas bases para la recolección de información	X	X				
3. Levantamiento de información del establecimiento en estudio.	X	X				
4. Organización y análisis de la información	X	X	X			
5. Trabajo de campo				X		
6. Redacción del trabajo		X	X	X	X	
7. Revisión final						X



12. PRESUPUESTO

Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005,
bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa.

Concepto	Aporte de los Estudiantes	Otros Aportes	Valor Total
Talento humano			
Director		\$300,00	\$1.500,00
Estudiantes	\$1.200,00		
Gastos de movilización			
Transporte	\$10,00		\$25,00
Subsistencias	\$15,00		
Gastos de investigación			
Suministros de Oficina	\$38,75		\$218,75
Internet	\$180,00		
Equipos de cómputo			
Computadoras	\$700,00		\$950,00
Impresora	\$250,00		
Otros			
Celulares	\$400,00		\$500,00
Imprevistos	\$100,00		
TOTAL			\$3.193,75



13. ESQUEMA

Índice

Resumen

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1. Guía de buenas prácticas para el turismo sostenible versión 2005, protocolo de bioseguridad y características del Hotel Raymipampa.

1.1 Generalidades de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005

1.1.1 Antecedentes

1.1.2 Guía de buenas prácticas para turismo sostenible

1.1.3 Planteamiento de la matriz de evaluación

1.2 Generalidades del protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias del Ministerio de Turismo del Ecuador

1.2.1 Antecedentes

1.2.2 Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias.

1.3 Hotel Raymipampa

1.3.1 Antecedentes

1.3.2 Características y servicios

1.3.3. Proyectos futuros

Capítulo 2. Situación actual del Hotel Raymipampa sobre la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad.

2.1 Ámbito empresarial

2.1.1 Gestión de la sostenibilidad

2.1.2 Gestión de la calidad



- 2.1.3 Gestión de recursos humanos
- 2.1.4 Gestión financiera y contable
- 2.1.5 Gestión de seguridad
- 2.1.6 Gestión de comunicación y mercadeo
- 2.1.7 Cuadro de resumen y calificación del ámbito empresarial
- 2.2 **Ámbito sociocultural**
 - 2.2.1 Contribución al desarrollo local
 - 2.2.2 Respeto a las culturas y poblaciones locales
 - 2.2.3 Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural
 - 2.2.4 Actividades culturales como parte del producto turístico
 - 2.2.5 Cuadro de resumen y calificación del ámbito sociocultural
- 2.3 **Ámbito ambiental**
 - 2.3.1 Calentamiento global
 - 2.3.2 Recurso agua
 - 2.3.3 Recurso energía
 - 2.3.4 Biodiversidad
 - 2.3.5 Biodiversidad en los jardines
 - 2.3.6 Áreas naturales protegidas y de conservación
 - 2.3.7 Reservas naturales privadas
 - 2.3.8 Contaminación
 - 2.3.9 Desechos sólidos
 - 2.3.10 Educación ambiental

Capítulo 3. Propuestas de aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible respetando los protocolos de bioseguridad.

- 3.1 Propuestas a corto, mediano y largo plazo
 - 3.1.1 **Ámbito empresarial**
 - 3.1.2 **Ámbito sociocultural**
 - 3.1.3 **Ámbito ambiental**



Conclusiones

Bibliografía

Anexos

14.ANEXOS

Anexo 1. Carta de compromiso del gerente del Hotel Raymipampa

Carta de compromiso

Cuenca, 30 de julio de 2020

Mediante la presente, yo Juan Álvarez con cédula 0104155320, gerente del Hotel Raymipampa me permito informar que, he autorizado a los miembros del personal del hotel para colaborar con el Sr. William Omar Bermeo Orellana con cédula 0107291916 y la Srta. Gladys Sarbelia Fárez Yunga con cédula 0105268304, estudiantes de la carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, brindando toda la información necesaria para que realicen su proyecto de titulación en el establecimiento a mi cargo, intitulado: "Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005, bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa". Además, certifico que el establecimiento se va a mantener en funcionamiento y que el proyecto contribuirá positivamente al hotel.

Atentamente,

Sr. Juan Álvarez

Gerente del Hotel Raymipampa