



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica Social y Administrativa**  
**Carrera de Turismo**

**Propuesta de buenas prácticas ambientales sostenibles para el  
Hotel Libertador de la Ciudad de Loja**

**Trabajo de Integración  
Curricular previa a la obtención  
del título de Licenciada en  
Turismo.**

**AUTORA:**

María Esther Quishpe Salas.

**DIRECTOR:**

Ing. Agustín Nicolas Arias Riofrio Mg. Sc.

Loja-Ecuador

2023

## Certificación

Loja, 21 de agosto de 2023

Ing. Agustín Nicolas Arias Riofrio, Mg. Sc.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **C E R T I F I C O:**

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Propuesta de buenas prácticas ambientales sostenibles para el hotel Libertador Ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Turismo**, de la autoría de la estudiante **María Esther Quishpe Salas**, con **cédula de identidad Nro.0706439957**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Ing. Agustín Nicolas Arias Riofrio, Mg. Sc.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **Autoría**

Yo **María Esther Quishpe Salas**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional -Biblioteca Virtual.

Firma: .....

Cedula de identidad: 0706439957

Fecha: 21 de agosto del 2023

Correo electrónico: [maria.quishpe@unl.edu.ec](mailto:maria.quishpe@unl.edu.ec)

Teléfono Celular: 0993011720

**Carta de autorización por parte de la autora para consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.**

Yo, **María Esther Quishpe Salas**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Propuesta de buenas prácticas ambientales, sostenibles para el hotel Libertador Ciudad de Loja**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Turismo** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RI, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintiún días del mes agosto del dos mil veintitrés.

Firma: .....

Autor: María Esther Quishpe Salas

Cédula de identidad: 0706439957

Fecha: 21 de agosto del 2023

Correo electrónico: [maria.quishpe@unl.edu.ec](mailto:maria.quishpe@unl.edu.ec)

Teléfono Celular: 0993011720

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director del Trabajo de Integración Curricular:** Ing. Agustín Nicolás Arias Riofrío  
Mg, Sc.

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios quien es mi fuerza y guía que está presente en el caminar de mi vida, por estar conmigo en cada paso que doy, bendiciéndome y dándome fortaleza para continuar con mis metas propuestas y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte durante este periodo de estudio. También a mis amados padres Aura y Bolívar, que siempre están a mi lado brindándome su apoyo y consejos para salir adelante porque creen en mí y me sacaron adelante, ya que siempre están impulsándome en los momentos difíciles en el estudio.

Todo este Trabajo de Integración Curricular ha sido posible gracias a ellos.

*María Esther Quishpe Salas*

## **Agradecimiento**

Al finalizar el presente trabajo quiero agradecer principalmente a Dios que me ha permitido recorrer este camino académico con éxito, y plasmarlo en el presente trabajo de Integración Curricular, agradezco a mis hermanos; Rodrigo, Rigoberto y Claudia por el apoyo brindado, realmente han sido personas trascendentales en mi vida, siempre me han dado su ejemplo y me han impulsado para seguir adelante.

De igual manera agradezco a la Universidad Nacional de Loja por permitirme realizar mis estudios en tan prestigiosa institución, a mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda cumplir mis metas planteadas en el ámbito académico, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

*María Esther Quishpe Salas*

## Índice de contenidos

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>vii</b>
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	xi
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
2.1 Abstract.....	3
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco Teórico</b> .....	<b>6</b>
4.1 Marco conceptual.....	6
4.1.1 Turismo.....	6
4.1.2 Turismo Sostenible.....	6
4.1.3 Buenas Prácticas Ambientales.....	6
4.1.4 La Contaminación ambiental.....	7
4.1.5 Sostenibilidad .....	8
4.1.6 Sector de Alojamiento .....	9
4.2 Marco referencial.....	9
4.2.1 Caso de Estudio 1 .....	9
4.2.2 Caso de Estudio 2 .....	10
4.2.3 Caso de Estudio 3 .....	11
4.2.4 Caso de Estudio 4 .....	11
4.3 Marco legal .....	11
4.3.1 Ley de Gestión Ambiental de la República del Ecuador.....	11
4.3.2 Plan de Creación de Oportunidades.....	12

<b>5. Metodología.....</b>	<b>13</b>
5.1 Área de estudio .....	13
5.1.1 Hotel Libertador .....	13
5.2 Métodos utilizados .....	14
5.2.1 Método bibliográfico .....	14
5.2.2 Método cuantitativo .....	14
5.2.3 Método cualitativo .....	14
5.3 Técnicas. ....	14
5.3.1 Observación directa .....	14
5.3.2 Entrevista .....	14
5.3.3 Encuestas .....	15
5.3.4 Matriz de Evaluación.....	15
5.3.5 Tamaño de muestra.....	15
5.4 Metodologías por objetivos .....	16
<b>6. Resultados.....</b>	<b>22</b>
6.1 Diagnóstico de las prácticas ambientales y sostenibles del Hotel Libertador .....	22
6.1.1 Análisis del hotel Libertador .....	22
6.1.2 Diagnostico Turístico del hotel Libertador .....	25
6.1.3 Diagnóstico de las prácticas ambientales .....	30
6.1.4 Resultados de entrevista al gerente del hotel .....	30
6.1.5 Resultados de encuestas.....	39
6.1.6 Resultados de las Fichas del MINTUR del consumo de los recursos, agua, energía y residuos sólidos.....	48
6.1.7 Resultados de la matriz de evaluación de desempeño .....	49
6.2 Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el Hotel Libertador....	52
<b>7. Discusión.....</b>	<b>82</b>
<b>8. Conclusiones.....</b>	<b>84</b>
<b>9. Recomendaciones.....</b>	<b>85</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>86</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>89</b>



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Criterios de los recursos, agua, energía y residuos solidos .....	16
<b>Tabla 2.</b> Escala de valorización .....	17
<b>Tabla 3.</b> Matriz de evaluación de nivel de cumplimiento.....	18
<b>Tabla 4.</b> Matriz de Evaluación.....	19
<b>Tabla 5.</b> Evaluación del Grado de Compromiso Buenas Prácticas Ambientale.....	20
<b>Tabla 6.</b> Escala de Valorización. ....	20
<b>Tabla 7.</b> Formato propuesto para el Manual de buenas prácticas ambientales.....	21
<b>Tabla 8.</b> Descripción de clases de habitaciones.....	25
<b>Tabla 9.</b> Servicios con los que cuenta el hotel.....	25
<b>Tabla 10.</b> Número de turistas que visitan al hotel .....	26
<b>Tabla 11.</b> Matriz de Evaluación del nivel de cumplimiento.....	31
<b>Tabla 12.</b> Buenas y malas prácticas en el hotel Libertador. ....	38
<b>Tabla 13.</b> Sexo .....	39
<b>Tabla 14.</b> Nivel de Instrucción.....	40
<b>Tabla 15.</b> Lugar de residencia.....	40
<b>Tabla 16.</b> Tiene conocimiento sobre buenas prácticas ambientales .....	41
<b>Tabla 17.</b> Conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos .....	41
<b>Tabla 18.</b> Usted conoce acerca de actividades de reducir, rehusar y reciclar.....	42
<b>Tabla 19.</b> Durante su estadía en el hotel, observo si cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar el agua y residuos sólidos .....	42
<b>Tabla 20.</b> Durante su estancia en el Hotel, usted recibió información a través de medios digitales, como página web, redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok, entre otras de sobre ¿Como reducir, reusar, reciclar el consumo de, agua y residuos sólidos	42
<b>Tabla 21.</b> Durante su estancia en el hotel, recibió información a través de medios impresos, como trípticos, folletos, revistas, hojas informativas sobre cómo reducir, reusar y reciclar el consumo de agua y residuos sólidos .....	43
<b>Tabla 22.</b> Durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario.....	43
<b>Tabla 23.</b> Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, hace uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme .....	43

<b>Tabla 24.</b> Durante su estancia en el hotel, usted conecta su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería.....	44
<b>Tabla 25.</b> Durante su estancia en el hotel, cuando usted hace uso de la ducha se demora más de 19 minutos .....	44
<b>Tabla 26.</b> Durante su estancia en el hotel, al momento de hacer uso del agua para el aseo personal, cierra los grifos mientras no sea necesario .....	44
<b>Tabla 27.</b> Durante su estancia en el hotel, percibió si cuenta con llaves ahorradoras en la habitación.....	45
<b>Tabla 28.</b> Durante su estancia en el hotel, percibió si es que existió alguna filtración o fuga de agua.....	45
<b>Tabla 29.</b> Durante su estancia en el hotel, coloca la basura en sus respectivos tachos .	45
<b>Tabla 30.</b> Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, al momento de utilizar el baño usted desecha el papel en el tacho.....	46
<b>Tabla 31.</b> Durante su estancia en el hotel, percibió si existe un tacho para la correcta clasificación de residuos .....	46
<b>Tabla 32.</b> Según su percepción considera usted que es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles en el hotel Libertador.....	46
<b>Tabla 33.</b> Buenas y malas prácticas en el hotel Libertador .....	47
<b>Tabla 34.</b> Escala de valorización .....	50
<b>Tabla 35.</b> Matriz de Evaluación.....	50
<b>Tabla 36.</b> Evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad.....	50
<b>Tabla 37.</b> Resultados de los recursos, agua, energía, residuos solidos.....	51

## Índice de figuras

<b>figura 1</b> Mapa de ubicación geográfica del hotel Libertador.....	13
<b>figura 2</b> Logotipo del Hotel Libertador .....	22
<b>figura 3</b> Organigrama del hotel.....	24
<b>figura 4</b> Imagen de habitaciones que brinda el hotel. ....	27
<b>figura 5</b> Imagen de piscina que el hotel brinda a sus clientes.....	28
<b>figura 6</b> Imagen de spa del hotel Libertador.....	28
<b>figura 7</b> Imagen de sauna servicio que brinda el hotel. ....	29
<b>figura 8</b> Imagen de salón de eventos del hotel.....	29

<b>figura 9</b> Sala de entretenimiento para niños. ....	30
<b>figura 10</b> Sala de gimnasio para realizar actividades de ejercicio .....	30
<b>figura 11</b> Consumo mensual de agua (cúbicos). ....	48
<b>figura 12</b> Consumo mensual de Energía(kilovatios). ....	49
<b>figura 13</b> Gráfica Radial de desempeño de sostenibilidad de los tres recursos agua, energía y residuos. ....	52

## **Índice de anexos**

<b>Anexo 1</b> Entrevista para el Gerente Hotel Libertador .....	89
<b>Anexo 2</b> Encuesta a los Clientes .....	91
<b>Anexo 3</b> Matriz de medición del consumo de agua .....	95
<b>Anexo 4</b> Matriz de medición del consumo Energía .....	96
<b>Anexo 5</b> Matriz de medición de Manejo de residuos sólidos.....	97
<b>Anexo 6</b> Matriz de Evaluación.....	98
<b>Anexo 7</b> Evidencias fotográficas.....	99
<b>Anexo 8</b> Evidencia documentada.....	102
<b>Anexo 9</b> Certificación de traducción del resumen .....	104

## **1. Título**

**Propuesta de buenas prácticas ambientales sostenibles para el Hotel Libertador de la Ciudad de Loja.**

## 2. Resumen

Existe desconocimiento sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales (BPA) que genera en el sector servicios, se plantea la presente investigación para hoteles; objetivo general, proponer buenas prácticas ambientales para el hotel Libertador, conocer en qué medida éstas se aplican y si se hace de manera correcta, de este objetivo se derivan dos objetivos específicos, realizar un diagnóstico de buenas prácticas ambientales de los recursos, agua, energía y residuos sólidos y diseñar un manual de BPA. El objetivo uno se utilizó el método mixto, se realizó un diagnóstico de las BPA de los recursos, ya mencionados, se utilizó los criterios de desempeño del Consejo Global del Turismo Sostenible, matrices del Ministerio de Turismo (MINTUR), para conocer el consumo de recursos, se aplicó una entrevista al gerente para conocer el estado en que se encuentra en cuanto a las BPA, se aplicó encuestas a los huéspedes para determinar sus opiniones respecto a los criterios de desempeño ambiental, se utilizó una matriz de evaluación para medir el nivel de sostenibilidad del hotel. Para el segundo objetivo se utilizó los datos que arrojó el objetivo uno, para el diseño de la propuesta se tomó como referencia el manual de buenas prácticas de turismo sostenible Rainforest Alliance, como resultado final, se evaluó el desempeño de los recursos mediante una matriz, se midió el nivel de cumplimiento y valoración, de los tres recursos obteniendo un nivel de sostenibilidad insuficiente grado de desempeño requiere total intervención y reformulación para una mejor operación, también se determinó que el recurso agua, con un ponderado de (0,748), energía (0,684) y residuos sólidos (0,312), los tres recursos tienen un bajo desempeño en prácticas ambientales, en conclusión, el manual de buenas prácticas sustentables para el Hotel es un instrumento que pretende orientar y concientizar a los empleados y clientes sobre BPAS.

*Palabras claves: Turismo, sostenibilidad, prácticas ambientales, recursos.*

## 2.1 Abstract

There is a lack of knowledge about the application of good environmental practices (GEP) in the service sector, the present research is proposed for hotels; general objective, to propose good environmental practices for the Libertador hotel, to know to what extent these are applied and if they are done correctly, two specific objectives are derived from this objective, to carry out a diagnosis of good environmental practices of resources, water, energy and solid waste and to design a GEP manual. For the first objective, the mixed method was used, a diagnosis of the GEP of the aforementioned resources was made, the performance criteria of the Consejo Global del Turismo Sostenible were used, matrices of the Ministerio de Turismo (MINTUR), to know the consumption of resources, an interview was applied to the manager to know the state of GEP, surveys were applied to the guests to determine their opinions regarding the environmental performance criteria, an evaluation matrix was used to measure the level of sustainability of the hotel. For the second objective, the data from objective one was used to design the proposal, using the Rainforest Alliance sustainable tourism best practices manual as a reference. As a final result, the performance of the resources was evaluated using a matrix, measuring the level of compliance and valuation of the three resources, obtaining a level of sustainability that was insufficient, with a degree of performance that requires total intervention and reformulation for better operation, It was also determined that the water resource, with a weighted score of (0.748), energy (0.684) and solid waste (0.312), the three resources have a low performance in environmental practices, in conclusion, the manual of good sustainable practices for the Hotel is an instrument that aims to guide and raise awareness among employees and customers about BPAS.

**Key words:** *Tourism, sustainability, environmental practices, resources.*

### 3. Introducción

La Organización Mundial del Turismo (OMT), define al turismo sostenible como: " Aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Las buenas prácticas sostenibles son una estrategia para optimizar el uso de los recursos y procesos de generación de bienes y servicios en general, con lo que se busca aumentar la competitividad, prevenir y minimizar los impactos ambientales. (OMT, Turismo Sostenible, 1998).

En la actualidad la sostenibilidad en los hoteles es aquel que es diseñado respetando el medio ambiente y cuyo funcionamiento no tiene un impacto negativo en el lugar donde se encuentra construido ni en su entorno. De igual forma, participa de forma activa con la comunidad local, utilizando de forma respetuosa sus recursos y promoviendo el desarrollo económico y social de la localidad. Al igual que la sostenibilidad en general, un hotel sostenible no aporta únicamente beneficios al medioambiente sino también que también implica una ayuda para la sociedad y las comunidades con las que se relaciona. (Hoteles sostenibles, 2020).

En el Ecuador, el sector hotelero provoca severos impactos ambientales por la construcción de infraestructura y equipamientos que contaminan el medio ambiente mediante el uso excesivo de electricidad, contaminación y desperdicio del agua, problemas de uso de suelo y disposición de desechos. (CABRERA, 2018). En Nuestro país se puede encontrar un gran número de establecimientos de alojamiento en las regiones del Ecuador, cada una de ellas ha ido mejorando según las necesidades del turista. Sin embargo, en la actualidad se desconoce la aplicación de Buenas Prácticas que deben estar insertas en las empresas de alojamiento, esto conlleva a la destrucción ambiental del país.

La industria hotelera en la Ciudad de Loja está creciendo, ahora nuevos hoteles están ingresando al mercado y esto está provoca que los competidores mejoren el servicio y la infraestructura, lo cual es muy bueno para el hotel. El sector hotelero juega un papel importante en este ámbito, se tiene varias categorías de ofertas hoteleras en la ciudad, desde hosterías hasta cadenas de hoteles internacionales. Los turistas que visitan la ciudad de Loja, buscan muchas opciones de hoteles, que se ajuste de acuerdo a su economía y necesidades.

En la actualidad en el 2020, Loja fue finalista dentro de las 54 ciudades que participan como Ciudades Sostenibles del Mundo “We Love Cities”, por sus programas encaminados en prácticas ambientales y actividades de conservación. (LaHoraLoja, 2021).

El Hotel Libertador es una empresa de categoría 4 estrellas, localizada en las calles Colón entre Sucre y Bolívar de la ciudad de Loja/Ecuador; el cual ofrece a población local, nacional e internacional, servicios de alojamiento, restauración y servicios complementarios. A pesar de contar con una amplia trayectoria en el mercado, con más de 28 años en el ámbito hotelero, la empresa sigue indagando estrategias para mejorar cada día su calidad en los servicios brindados dentro del establecimiento. (HotelLibertador, 2018).

Según la entrevista informal realizada el día 6 de junio del 2022, al gerente, manifestó que el hotel Libertador no aplica las buenas prácticas ambientales, debido a que no cuentan con una guía o manual instructivo acerca de cómo implementar dichas Prácticas Sostenibles. El problema central hace referencia al desconocimiento del grado de aplicación de buenas prácticas ambientales dentro del Hotel Libertador.

Para este trabajo se planteó como objetivo general, proponer buenas prácticas ambientales sostenibles para el hotel Libertador, y dos objetivos específicos, el primero es realizar un diagnóstico de las prácticas ambientales de los recursos, agua, energía y residuos sólidos, en el hotel Libertador y el segundo diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el hotel Libertador.

El alcance de la presente investigación, tiene a desarrollar una propuesta de buenas prácticas ambientales que se aplicaran en el Hotel Libertador y de esta manera aportar al desarrollo ambiental, generando beneficios para la empresa, reduciendo costos que permitirán contribuir a la economía y a su vez mejorar la imagen del hotel y de esta manera sembrar conciencia en los clientes que lo visiten, sobre la importancia de un turismo sostenible responsable. Una limitación que se encontró en la presente investigación fue en las encuestas realizadas a los clientes del hotel ya que por diversos motivos se negaban a responder las preguntas, por lo tanto, se tuvo que buscar otras alternativas para obtener la información.



## **4. Marco Teórico**

### **4.1 Marco conceptual**

#### **4.1.1 Turismo**

Actualmente, el turismo se ha convertido en una de las actividades que genera dinamismo en todos los sectores de un país o región. El turismo según la OMT, se define como el “conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, y no por otros motivos lucrativos” (OMT, Ostelea, 2021).

El turismo se convierte en una actividad para el sector económico, señalando que es la consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia del tiempo libre. Su naturaleza la concibe ligada a los viajes que se realizan como una de las formas de aprovechar el tiempo libre. No obstante, otros investigadores definen al turismo, de forma tradicional, pues lo considera dentro del sector de los servicios, por tanto, una adecuada gestión de los servicios turísticos debe tener en cuenta las características especiales que los diferencian (Delgado, 2008).

#### **4.1.2 Turismo Sostenible.**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) concibe al turismo sostenible como «una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida». (OMT, Turismo Sostenible, 1998).

#### **4.1.3 Buenas Prácticas Ambientales**

Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) al interior de las instituciones, son un conjunto de medidas y recomendaciones prácticas, útiles y didácticas, que buscan generar un cambio en nuestros hábitos de consumo. Las BPA se reflejarán en las actividades diarias que realicemos, a través del fomento de una cultura de consumo responsable. (Rainforest, 2008)

Las Buenas Prácticas Ambientales son medidas sencillas y útiles que podemos adoptar tanto los trabajadores y trabajadoras como las empresas de cara a reducir el impacto ambiental negativo de sus actividades. (FundacionPromocionSocial, 2017). Las Buenas Prácticas Ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización

de los procesos y las actividades. La implementación de Buenas Prácticas Medioambientales debe ser asumida por la empresa, entendida en su globalidad, previamente a su aplicación. (LineaVerde, 2013).

**4.1.2.1 Beneficios de la Implementación de Buenas Prácticas Ambientales.** Las empresas que aplican un sistema de Buenas Prácticas Ambientales, notan los resultados en la reducción del consumo de recursos como el agua, la electricidad, el combustible. El avance tecnológico ha contribuido de manera significativa a disminuir el consumo de papel. No obstante, el 90% de residuos es el papel generado por las áreas administrativas de las instituciones. (Incinerox, 2020).

#### ***4.1.4 La Contaminación ambiental***

La contaminación ambiental ha existido a lo largo de los años, la cual se presenta de forma inherente a causa de las actividades cotidianas del ser humano. No obstante, en la actualidad se le presta mayor atención por los altos registros de efectos contaminantes que se han presentado, visualizándose con mayor frecuencia y gravedad en los incidentes de contaminación a escala mundial, donde cada día se presentan mayores pruebas de efectos adversos en el medio ambiente y la salud de los seres vivos. Por tanto, se puede inferir que la contaminación ambiental es causada por presencia de excesiva de residuos que provocan consecuencias negativas al medio ambiente. Dentro de los recursos naturales que sufren las consecuencias de la contaminación se encuentra el suelo, el aire y el agua, los cuales son indispensables para garantizar la vida de los seres vivos. (Cortez, 2016).

**4.1.3.2 Recurso de Agua.** El agua es un compuesto muy importante para el desarrollo de la vida debido a que, contribuye a realizar los procesos bióticos y abióticos. Además, es uno de los recursos más utilizados en nuestra vida diaria ya sea por industria, recreación, agricultura, consumo humano, desarrollo de los ecosistemas, entre otros, hacen que este compuesto sea el más esencial en la humanidad. El agua es la base de la vida en el planeta y es un recurso fundamental para todas las actividades económicas. El crecimiento continuo de la población humana y el cambio climático generan cada más presión en las fuentes disponibles, siendo el turismo una de las actividades que más genera demanda de agua potable en zonas donde cada vez es más escasa. Por ello las empresas deben controlar y adoptar medidas sostenibles para reducir su consumo de agua. Proteger este recurso debe convertirse en una de las prioridades de las empresas. (Quiroz, 2021).

**4.1.3.3 Recurso de Energía.** De acuerdo a la Norma ISO 50001:2011 se determina que el Sistema de Gestión de Energía es un conjunto de elementos interrelacionados mutuamente o que interactúan para establecer una política y objetivos, en conjunto a procesos y procedimientos necesarios para alcanzar los resultados especificados en la política energética, relacionados con la mejora del desempeño energético. Es importante que las empresas sean conscientes de la importancia del consumo responsable de la energía, ya que así se contribuye en la conservación del medioambiente y el desarrollo sostenible de las mismas. (ISO 50001).

**4.1.3.4 Recurso de Residuos Sólidos.** Los residuos sólidos son un conjunto de materiales sólidos de origen orgánico e inorgánico, considerados como material de desecho que se producen tras la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo y que están destinados a ser rechazados. Estos residuos sólidos son susceptibles o no de aprovechamiento o transformación para darle otra utilidad o uso directo, transformándolo así en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. (Villares, 2012).

#### ***4.1.5 Sostenibilidad***

La Comisión Brundtland de 1987 en su informe para la ONU, denominado nuestro futuro común; definió al desarrollo sostenible como: “Aquel desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Intuitivamente una actividad sostenible es aquella que se puede mantener. (BrundtlandComisión1987).

**4.1.5.1 Tipos de Sostenibilidad.** La comisión de (BrundtlandComisión1987) menciona que para que el desarrollo sostenible se pueda dar se deben contar ineludiblemente con sus tres pilares fundamentales, y menciona que dichos pilares deben ser tomados en cuenta tanto por las comunidades, empresas y personas, estos pilares son:

- ✓ **Económico:** Trabajar con el funcionamiento financiero "clásico", pero también tener la capacidad para contribuir al desarrollo económico en el ámbito de creación de empresas de todos los niveles.
- ✓ **Social:** Evaluar las consecuencias sociales de la actividad de la empresa en todos los niveles: los trabajadores (condiciones de trabajo, nivel salarial, etc.), los proveedores, los clientes, las comunidades locales y la sociedad en general, así como también las necesidades humanas básicas.
- ✓ **Ambiental:** Compatibilidad entre la actividad social de la empresa y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas. Incluye un análisis de los impactos del desarrollo social de las empresas y de sus productos en términos de flujos, consumo de recursos

difícil o lentamente renovables, así como en términos de generación de residuos y emisiones. (Este último pilar es necesario para que los otros dos sean estables).

#### **4.1.6 Sector de Alojamiento**

Según los autores (Fernández, Van Morlegan, & Guzmán Ramos, 2007). “el sector de alojamientos turísticos, en sus diferentes modalidades, juega un papel significativo en el crecimiento del turismo”. Actualmente la industria del hospedaje es compleja y diversa, desde las posadas de los tiempos bíblicos hasta los complejos resorts modernos; la evolución del establecimiento para hospedaje ha influido en los cambios sociales, culturales, económicos y políticos de la sociedad. El Ecuador está creciendo turísticamente, por ser un país mega diverso es uno de los países que mayor oportunidad tiene en el mercado del turismo, actualmente se están emprendiendo nuevos establecimientos con características y servicios singulares para la oferta turística, en el sector de alojamiento se está implementando estructuras acordes a las nuevas exigencias turísticas internacionales sin olvidar las costumbres ancestrales de los pueblos que los caracterizan.

El sector hotelero en la actualidad es vista como una industria que requiere contratar personal capacitado e idóneo que realice una gestión eficaz y sea capaz de proponer estrategias competitivas para de esta manera poder competir en el ámbito empresarial, así como desarrollar planes de acción que permitan el desarrollo económico y social de la localidad. (Ministerio Turismo Ecuador, 2016).

- ✓ **Hotel.** - 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.

## **4.2 Marco referencial**

Para la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes investigativos con características similares, las cuales encuadran con el mismo contexto estructural.

### **4.2.1 Caso de Estudio 1**

**Autores:** Daniela Gisell Velasco Costales

**Institución:** Universidad Central del Ecuador

**Periodo de Realización:** 20 octubre 2015

**Tema:** Elaboración de un Manual de Procedimientos de Buenas Prácticas Ambientales (B.P.A) en el hotel Zeus, RiobambaChimborazo

El presente trabajo de investigación está inmerso dentro de una dimensión ambiental y tiene como objetivo describir de forma global los lineamientos para la ejecución de los principales procesos de la empresa junto con sus respectivas interacciones, permitiendo así el desarrollo coordinado y eficaz de las actividades y el mejoramiento continuo por medio de la elaboración de un manual de procedimientos, el cual mantiene como eje transversal el cuidado del ambiente. Con el fin de desarrollar el manual ha sido necesario caracterizar el micro-entorno de la empresa, definir cuáles son las Buenas Prácticas Ambientales (B.P.A.) que se pueden implementar en el Hotel Zeus y, finalmente fue necesario poner a correr una prueba piloto del funcionamiento de los proyectos de B.P.A. propuestos.

En este trabajo también se desarrolló una ficha de evaluación para el establecimiento hotelero mencionado basado en los lineamientos de Rainforest Alliance y mediante métodos de toma de decisiones para determinar el estado del Hotel Zeus en materia de sostenibilidad. (Velasco D. , 2015).

#### ***4.2.2 Caso de Estudio 2***

**Autores:** Thómas Jefferson Novoa Oropeza

**Institución:** Universidad Científica del Sur, Perú

**Periodo de Realización:** 18 mayo 2019

**Tema:** “Análisis de Buenas Prácticas Ambientales en un hotel de 5 estrellas de una cadena Hotelera”

El presente estudio se realizó debido a la preocupación que existe ante los impactos que genera el sector hotelero al medio ambiente y como estos pueden minimizarse a través de acciones que ayuden a revertir este problema, por tal motivo, el objetivo de este estudio fue analizar la gestión de buenas prácticas ambientales en un hotel de 4 estrellas, en qué medida estas se aplican y si se hace de manera correcta, cabe mencionar que esto influye en el comportamiento algunos consumidores que apuestan por estas nuevas tendencias cada vez más marcadas, en este caso, los turistas se alojan en estos tipos de hoteles debido a que mantienen una conciencia de sostenibilidad desarrollada, se analizó en qué medida se cumplen estos requerimientos de acuerdo a distintos manuales de Buenas Prácticas Ambientales, analizando ciertas áreas del hotel además de la infraestructura. (Novoa, 2019)

### **4.2.3 Caso de Estudio 3**

**Autores:** Carrera Espinoza Santiago Nicolás

**Institución:** Universidad Tecnológica Equinoccial

**Periodo de Realización:** 2015

**Tema:** Propuesta de Gestión Ambiental en el hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el centro histórico de la Ciudad de Quito.

La presente tesis aborda temas de Buenas Prácticas de gestión ambiental dentro del Hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito. Se investiga, los tres factores que generan mayor cantidad de impactos ambientales dentro de un hotel, estos son: el agua, residuos y energía. Se detalla las ventajas competitivas que se generan en el establecimiento que emplea el Plan de Gestión Ambiental, junto con los beneficios económicos que se producen en la aplicación. (Espinoza, 2015).

### **4.2.4 Caso de Estudio 4**

**Autores:** Fernández Robin, Cristóbal; Cea Valencia, Jorge; Jamett Muñoz, Geraldine; Santander Astorga, Paulina; Yáñez Martínez.

**Institución:** Universidad de do Algarve Portugal

**Tema:** Actitud y comportamiento sobre la elección del hotel en función de la percepción de prácticas sostenibles.

**Periodo de Realización:** 2016.

Esta investigación busca medir la actitud de los consumidores, la percepción y la preferencia por los hoteles en función de sus prácticas sostenibles. Se aplicó una encuesta a 208 huéspedes en hoteles chilenos. Se realizaron Análisis de Correspondencia y Factorial. Existe poco conocimiento respecto al concepto “Sustentabilidad”, pero una mayor disposición a pagar extra por hoteles sustentables indica mayor nivel de compromiso y cuidado con el medioambiente. (Fernández Robin, Cea Valencia, Jamett Muñoz, & Santander, 2016).

## **4.3 Marco legal**

### **4.3.1 Ley de Gestión Ambiental de la República del Ecuador**

El art. 1 de la presente ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental. EL art. 2 señala que la Gestión Ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos. El art. 3 que el proceso de Gestión Ambiental, se orientará según los

principios universales del Desarrollo Sustentable, contenidos en la declaración de Río de Janeiro de 1992, sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

#### ***4.3.2 Plan de Creación de Oportunidades***

El Objetivo 11,12,13, hace referencia a conservar, restaurar, proteger y hacer un uso sostenible de los recursos naturales, así como Fomentar modelos de desarrollo sostenible y promover la gestión integral de los recursos hídricos.

## 5. Metodología

### 5.1 Área de estudio

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el hotel Libertador Ciudad de Loja, tiene como propósito la implementación de buenas prácticas ambientales sostenibles en los recursos de agua, energía y residuos sólidos en el área de alojamiento para desarrollar el propósito de la investigación se realizó una adecuada selección de herramientas de investigación para el correcto cumplimiento de los objetivos planteados.

#### 5.1.1 Hotel Libertador

##### 5.1.2 Ubicación

La provincia de Loja ubicada en la sierra norte del país; su extensión es de 1892 km<sup>2</sup>. El clima de la ciudad de Loja es templado – Ecuatorial, sub húmedo, caracterizado por una temperatura media del aire de 16 ° y una lluvia anual de 900 ml.

El Hotel Libertador se encuentra en la provincia de Loja, cantón Loja, parroquia Sagrario, en pleno centro histórico de la ciudad, cerca del área comercial, política y cultural, en las calles Colón 14-30 y Bolívar. En la figura 1 se puede observar que se ubica en el centro comercial e histórico de Loja.

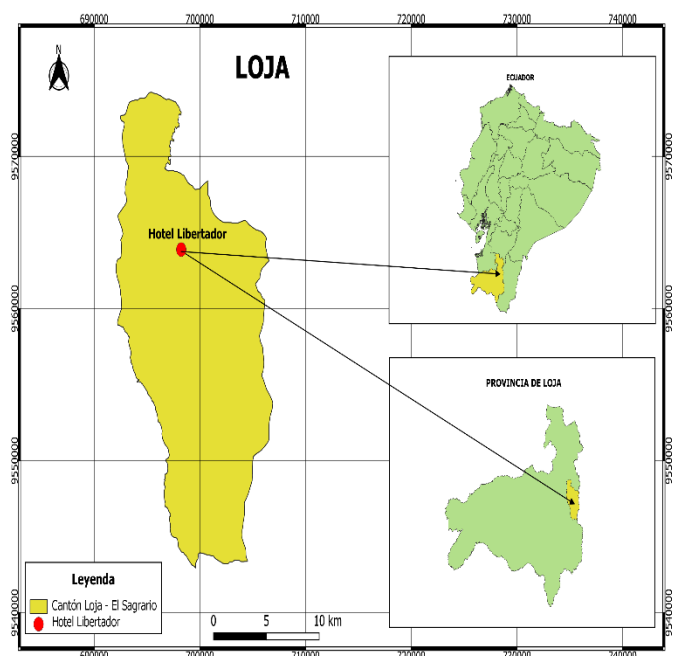


figura 1 Mapa de ubicación geográfica del hotel Libertador



### **5.1.3 Reseña Histórica del Hotel**

El Hotel Libertador encabeza el sector hotelero lojana, como uno de los pioneros en la Ciudad, se abrió al público el 21 de abril de 1990. Desde que abrió sus puertas el Hotel Libertador cambió la forma de ver la hospitalidad en Loja, desde entonces, el Hotel Libertador ha liderado como uno de los mejores hoteles en la región sur del Ecuador, combina la comodidad de un excelente hotel, con la hospitalidad ecuatoriana de calidad. Nuestro compromiso es brindar un servicio de calidad con las tarifas más convenientes y todos los detalles para que su visita sea lo que se merece. (HotelLibertador, 2018).

## **5.2 Métodos utilizados**

Los métodos que se utilizó para la presente investigación fueron los siguientes:

### **5.2.1 Método bibliográfico**

Con este método se pudo obtener información primaria y secundaria del objeto de estudio mediante la revisión bibliográfica de tesis, artículos, revistas, toda la información recolectada permitió desarrollar mejor la presente investigación.

### **5.2.2 Método cuantitativo**

Este método permitió cuantificar la recopilación y análisis de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas plantea en la presente investigación.

### **5.2.3 Método cualitativo**

Este método a través de la entrevista permitió conocer la situación del objeto de estudio y recolectar datos importantes para el desarrollo de la investigación.

## **5.3 Técnicas**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas:

### **5.3.1 Observación directa**

A través de esta técnica se evidencio la situación actual del hotel como están o no aplicando las prácticas ambientales dentro del mismo, permitió también conocer y obtener información general del hotel.

### **5.3.2 Entrevista**

Esta técnica permitió obtener información confiable por parte del gerente, para tener datos reales del hotel.

### 5.3.3 Encuestas

Esta técnica se logró desarrollar a través de la opinión y percepción sobre las buenas prácticas ambientales de cada turista que se ha hospedado en el hotel.

### 5.3.4 Matriz de Evaluación

A través de la matriz de evaluación se evaluó el desempeño de los criterios en la cual se midió los niveles de cumplimiento, evidencias y su valoración y determinar el nivel de sostenibilidad de los recursos gestión de agua, energía y residuos sólidos por parte del hotel Libertador.

### 5.3.5 Tamaño de muestra

El universo de estudio que se tomó encuesta para aplicar la encuesta fueron los clientes que se hospedaron en el Hotel Libertador en el último año 2021. Para determinar el tamaño de la muestra se tomó la fórmula de poblaciones finitas, a continuación, se detalla la fórmula a utilizar:

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2 * (N - 1) + z^2 pq}$$

n= Tamaño de muestra = 5.069

N= Tamaño de la población ( )

Z= Nivel de confianza (95%) / (Za= 1.96)

P= Probabilidad de éxito, o proporción esperada (p = 0.5)

Q= Probabilidad de fracaso (q = 0.5%)

E(d)= Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (e = 0.05)

$$\begin{aligned} &= \frac{1.96^2 * 5.069 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (5.069 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\ &= \frac{4.8682676}{0.9705725} \\ &= 38976951 \\ &= 390 \end{aligned}$$

Por lo tanto, la muestra aplicar será de 390 encuestas dirigidas a los clientes del hotel Libertador que hacen uso del servicio que brinda el hotel.

## 5.4 Metodologías por objetivos

### **Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de las prácticas ambientales de los recursos agua, energía y residuos sólidos, en el Hotel Libertador.**

Para el desarrollo del primer objetivo, se utilizó los métodos cualitativo-cuantitativo que permitió calcular y detallar las actividades y servicios que realiza el hotel Libertador mediante el uso de instrumentos para seleccionar información relacionada con el cumplimiento y desempeño de prácticas ambientales sostenibles, a través de la observación directa se obtuvo información de la situación actual del hotel como están o no aplicando, que actividades están realizando para el ahorro de agua, energía y residuos sólidos así mismo nos permitió conocer que equipos están utilizando en el hotel, se realizó la entrevista al gerente del hotel( **ver anexo 1**) para proceder a realizar la matriz de evaluación de criterios de desempeño el nivel de cumplimiento, las evidencias y su valoración; para levantar la información requerida, además, se utilizó los criterios de desempeño del Consejo Global del Turismo Sostenible para hoteles (**CGTS**) para así comprobar la ejecución de medidas ambientales sostenibles.

A continuación, en la tabla 1, se describen los criterios tomados en cuenta del Consejo Global de Turismo Sostenible (CSTC) aplicados en la entrevista al gerente del hotel.

**Tabla 1** *Criterios de los recursos, agua, energía y residuos solidos*

<b>Criterios</b>	
<b>Agua</b>	<p>¿El agua proviene de una fuente legal?</p> <p>¿Se han establecido metas para reducir el consumo de agua?</p> <p>¿Los clientes reciben orientación para minimizar el uso del agua?</p> <p>¿El hotel utiliza la red de alcantarillado sanitario o tiene un sistema de pozo séptico?</p> <p>¿Sensibiliza y capacita a su personal para reducir el uso de agua, energía y residuos sólidos?</p> <p>¿Utiliza señalética que motive a los turistas a participar en el ahorro de agua, energía y residuos sólidos?</p> <p>¿El hotel cuenta con equipos modernos para minimizar el consumo de agua?</p> <p>¿Llevan un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizadas del sistema de agua?</p> <p>¿Solicita a los clientes que informen sobre la existencia de fugas o filtraciones de agua?</p> <p>¿Se han determinado objetivos de administración de agua en lugares de alto riesgo de agua?</p> <p>¿El agua utilizada por turista por noche según su fuente es monitoreada y gestionada?</p> <p>¿Qué tipo de prácticas utilizan para minimizar el consumo de agua?</p> <p>¿El hotel tiene la política de especificar a los huéspedes que el lavado de toallas y sábanas no es diario a menos que el huésped lo solicite?</p> <p>¿En el área de lavado utiliza productos de limpieza biodegradables o bajo impacto ambiental?</p>

<b>Criterios</b>	
	¿Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua? ¿Las lavadoras que utiliza son de carga completa? ¿Cada que tiempo cambian el agua en la piscina? ¿utilizan productos de limpieza para desinfectar el agua de la piscina? ¿Reutilizan el agua de la piscina?
<b>Energía</b>	¿El hotel cuenta con fuentes de energía renovables? ¿La energía total es monitoreada y gestionada? ¿La energía utilizada por turista por noche según su tipo de energía es monitoreada y gestionada? ¿Se utilizan equipos modernos para el ahorro de energía? ¿Utilizan prácticas para minimizar el uso de energía? ¿El personal recibe directrices sobre como minimizar el consumo de energía?? ¿Los clientes reciben directrices sobre como minimizar el consumo de energía?? ¿Qué tipo de energía utilizan para calentar el agua de las duchas? ¿En las instalaciones de lavandería utilizan equipos modernos? ¿Se monitorea el consumo de energía mensual? ¿Tiene instalado generadores solares?
<b>Residuos Solidos</b>	¿Dentro del hotel existen puntos de reciclaje? ¿Cómo clasifica la basura? ¿La cantidad de residuos sólidos por turista/ noche es monitoreada y gestionada? ¿Se implementa un plan de manejo de residuos sólidos? ¿El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos? ¿La disposición de residuos sólidos se mide por tipo y se establecen metas para minimizar los residuos sólidos? ¿Se brindan directrices a los clientes sobre como minimizar los residuos? ¿Se brindan directrices al personal sobre como minimizar los residuos?

**Nota:** Los criterios para realizar la entrevista fueron tomados y adaptados del Consejo Global de Turismo Sostenible (CSTC).

Además, se utilizó una escala de evaluación que se detalla a continuación:

**Tabla 2** *Escala de valorización*

<b>Escala de Valorización</b>	
<b>5,00</b>	Alto grado de desempeño
<b>3,33</b>	Moderado grado de desempeño
<b>1,67</b>	Bajo grado de desempeño

**Nota:** Descripción del valor obtenido en la Matriz de evaluación, nivel de cumplimiento.

En la siguiente matriz de evaluación del nivel de cumplimiento (**ver anexo 6**), de acuerdo a las pruebas fundamentadas que se presentó, documentos como: planillas del consumo de agua, energía, fotos, (**ver anexo 7 y 8**) que nos permitan establecer el nivel del cumplimiento, el cumplimiento, el cumplimiento parcial, el incumplimiento total de los requisitos en cada dimensión.

En la tabla 3 se muestra la estructura de la matriz de evaluación de nivel de cumplimiento:

**Tabla 3** *Matriz de evaluación de nivel de cumplimiento*

Áreas	Descripción	Nivel de cumplimiento			Evidencias Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
		5 cumple	3 -cumple parcialmente	0 no cumple		
<b>Agua</b>						
<b>Total</b>						
<b>Energía</b>						
<b>Total</b>						
<b>Residuos solidos</b>						
<b>Total</b>						

**Nota:** Estructura de la matriz de evaluación de nivel de cumplimiento

Además, se realizó una análisis sobre las buenas y malas prácticas por parte del hotel de acuerdo a los resultados de los criterios de la matriz de evaluación, también se aplicó encuestas a los clientes del hotel ( **ver anexo 2**), para conocer su percepción y conocimiento sobre las BPA; se realizó un análisis de las buenas y malas prácticas como resultado de las encuestas, también se utilizó las matrices del Ministerio de Turismo (MINTUR): (**anexo 3**), (**anexo 4**), (**anexo 5**), que permitió conocer el consumo de los recursos de agua, energía y residuos sólidos.

Se realizó una evaluación de desempeño Ambiental, en la que se tomó en cuenta los siguientes aspectos.

- ✓ **Dimensiones:** Los indicadores que se tomó en cuenta en las dimensiones fueron los siguientes: Gestión del recurso de agua, Gestión del recurso de Energía y Gestión de residuos sólidos.
- ✓ **Numero de indicadores:** Se determino a partir del número de preguntas que se encuentran en la Ficha de observación, Gestión del agua (19), Gestión de Energía eléctrica (11), Gestión de residuos sólidos (8) mismo que da un total de 38 indicadores.

- ✓ **Peso del desempeño por dimensión:** Número de indicadores de cada recurso se lo multiplica por 100 y luego se lo divide para el total de números de indicadores es decir la gestión de agua ( $19 \times 100 / 38 = 50$ ).
- ✓ **Evaluación máxima de dimensiones:** se colocó la calificación máxima de las dimensiones con un valor de cinco 5.
- ✓ **Igual porcentaje para cada dimensión:** para calcular el porcentaje para cada dimensión se divide el total de peso del desempeño con las dimensiones es decir ( $100 / 3 = 33,33$ ) ese valor se le añade a cada una de las dimensiones.
- ✓ **Igual valor de calificación por cada dimensión:** El valor de calificación por dimensión es de 1,67 a cada indicador que sumado da un valor total de cinco 5.
- ✓ **Valor ponderado por indicador:** Es el valor por cada indicador de las diferentes dimensiones es decir en la gestión de recurso de agua el número de indicadores es 19 se lo divide para 1,67 equivalente a la dimensión (Gestión del agua) dando un valor ponderado de 0,088.

A continuación, en tabla 4 representa la tabla de evaluación de desempeño donde se colocan los recursos mencionados anteriormente con su pertinente ponderación:

**Tabla 4 Matriz de Evaluación**

Dimensiones	Numero/ Indicador	P.D.D	E. M. D/5	I. P. D	I.V.C. D	Ponderado/ indicador
Residuos sólidos						
Gestión de						
Gestión de energía						
<b>Total</b>						

**Nota:** Significado de las siguientes siglas P.D.D: Peso del desempeño por dimensión, E.M.D: Evaluación máxima de las dimensiones, I.P.D: Igual porcentaje para cada dimensión, I.V.C.D: Igual valor de calificación por dimensión.

También se realizó la Evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad del hotel Libertador por cada dimensión en la que se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ **Dimensión:** Los indicadores que se tomó en cuenta en las dimensiones fueron los siguientes: Gestión del recurso de agua, Gestión del recurso de Energía y Gestión de residuos sólidos.
- ✓ **Escala:** se coloca el ponderado por indicador de la matriz de evaluación que ya se obtuvo anteriormente y se multiplica por el total de cada recurso de agua, energía y

residuos sólidos encontrados en la matriz de nivel de cumplimiento, cumplimiento parcial e incumplimiento del requisito es decir el ponderado del indicador de agua es  $0,088 \times 4$  número total del cumplimiento del requisito = 0.352 total por dimensión, luego se suma el total del cumplimiento del requisito y el total del cumplimiento parcial, ejemplo la dimensión de agua, cumplimiento del requisito 0,353 + 0,396 cumplimiento parcial = 0,748.

A continuación, en la tabla 5 representa la evaluación del grado de compromiso de buenas prácticas ambientales:

**Tabla 5 Evaluación del Grado de Compromiso Buenas Prácticas Ambientales**

<b>Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales del Hotel Libertador</b>	
Dimensión	Gestión de agua
Escala	Cumplimiento del requisito
	Cumplimiento parcial del requisito
	Incumplimiento del requisito
Dimensión	Gestión de Energía
Escala	Cumplimiento del requisito
	Cumplimiento parcial del requisito
	Incumplimiento del requisito
Dimensión	Gestión de Residuos Sólidos
Escala	Cumplimiento del requisito
	Cumplimiento parcial del requisito
	Incumplimiento del requisito

**Nota:** Los datos para llenar la tabla 4 se tomó el total de cada recurso (agua, energía y residuos sólidos) de la matriz de evaluación de nivel de cumplimiento.

En la tabla 6, se detalla la explicación de valores de la escala de valorización, representa las medidas que será tomadas de acuerdo al grado de desempeño:

**Tabla 6 Escala de Valorización**

<b>Escala de valoración</b>		<b>Explicación de la escala</b>
<b>3,75 – 5</b>	Alto grado de desempeño	No se requiere intervención
<b>2,55 - 3,74</b>	Moderado grado de desempeño	Se requiere intervención y ajustes mínimos
<b>1,25 - 2,54</b>	Insuficiente grado de desempeño	Se requiere intervención y reformulación
<b>0-1,24</b>	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total

**Nota:** En la escala de valorización se detalla los valores que representa las medidas de acuerdo al grado de desempeño.

En la tabla de resultados se coloca el total por dimensión del cumplimiento y cumplimiento parcial del requisito encontrados en la matriz de evaluación del grado de compromiso de buenas

prácticas ambientales, después se sumará el total de cada dimensión, en la cual alcanzaremos la Gestión sostenible en buenas prácticas ambientales del Hotel Libertador, como resultado final, se utilizó una gráfica radial para una mejor interpretación y presentación de resultados.

**Objetivo 2: Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el hotel Libertador.**

Los elementos que se tomaron en cuenta para diseñar y desarrollar el manual de BPAS fueron los resultados obtenidos del primer objetivo a través del diagnóstico de BPA donde se define que los recursos; agua, energía, desechos sólidos tienen bajo grado de desempeño.

Para el diseño de la estructura de la propuesta se tomó como referencia el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de la Rainforest Alliance en el ámbito ambiental, la propuesta de buenas prácticas sostenibles se basó en el siguiente formato y estructura que se detalla a continuación:

En la siguiente tabla 7 se detalla el formato utilizado para el diseño del manual de BPAS.

**Tabla 7 Formato propuesto para el Manual de buenas prácticas ambientales**

<b>Formato propuesto para el Manual de buenas prácticas ambientales</b>	
Plataforma digital para el diseño del manual de Buenas Prácticas sostenibles programa:	Microsoft Word.
Tamaño de la hoja:	A4 (21 cm x 29,7 cm).
Tipo y tamaño de la fuente:	Times New Román 12 para texto, Gill sans ultra Bold para títulos
Interlineado:	1,5 en todas las partes del documento.
Sangría:	1,27 cm (cinco espacios) en la primera línea luego de un título, y todos los nuevos párrafos.
Numeración de páginas:	Todas las páginas del manual están numeradas. Los números fueron colocados de manera centrados al pie de la página.
Colores:	Los colores utilizados en el manual fueron escalas cromáticas de color verde, azul, rosa.
Justificado y márgenes:	Justificado completo y márgenes de 2,5 cm. en los en los cuatro bordes.
Espacio entre párrafos:	Se dejó un espacio en blanco entre un párrafo y otro. No se usó sangría al inicio de cada párrafo.
Negrita:	Se utilizo negrita para títulos y subtítulos.
Siglas:	En el caso de las siglas, se escribió su significado completo la primera vez que aparezcan.
Número de páginas:	30 páginas del manual de buenas prácticas ambientales sostenibles.



## 6. Resultados

### 6.1 Diagnóstico de las prácticas ambientales y sostenibles del Hotel Libertador

Una vez aplicada la metodología de las matrices del MINTUR, observación directa, matrices de evaluación de los tres recursos: para conocer el consumo de agua, energía eléctrica, y desechos sólidos; se obtuvo los siguientes resultados:

#### 6.1.1 Análisis del hotel Libertador

En la figura 2, se muestra el logotipo con el cual se identifica el hotel Libertador.



**figura 2** *Logotipo del Hotel Libertador*

#### Datos generales

##### ✓ Base legal

El “Hotel Libertador”, inscrito legalmente en la Minuta de Constitución según la Resolución número 126 del 26 de mayo de 1988 de la Superintendencia de Compañías como Hotelera Piscobamba Compañía Limitada y reconocida en el Registro Mercantil de Loja del 6 de julio de 1988, con las respectivas autorizaciones del Ministerio de Turismo y licencia anual de funcionamiento del Municipio de Loja, así como su afiliación en la CAPTUR (Cámara de Turismo), se formó con un capital inicial pagado de 350 millones de sucres, aportado por sus tres accionistas fundadores, cuyos nombres son: Ing. Claudio Eguiguren, Lcdo. Julio Eguiguren e Ing. Luis Suárez. Su capital propio en dólares a la fecha es de 48 mil dólares americanos. Con todos sus documentos en orden y correctamente actualizados, el 8 de octubre del 2003 la Hotelera Piscobamba renueva su certificado de autorización de funcionamiento en el Registro del Ministerio de Turismo. La administración de la Hotelera trabaja basada directamente con el Código de Trabajo Ecuatoriano, debido a que su Reglamento Interno se encuentra en trámites correspondientes para su legalización en la ciudad de Quito.

### ✓ **Ministerio del Ambiente Ecuador (MAE)**

Esta normativa consiste en la variable del reconocimiento de las buenas prácticas ambientales que son acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causa lo procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades.

El hotel Libertador, no se encuentra regularizado no cumple con diferentes indicadores que aporten al cuidado del medio ambiente como es la gestión del papel, indicador de energía y transporte y el indicador de compras responsables, por lo tanto, **no se encuentra regularizado por el Ministerio del Ambiente.**

### ✓ **Antecedentes**

En julio de 1988 se creó El “Hotel Libertador”, inscrito legalmente en la Superintendencia de Compañías como Hotelera Piscobamba Compañía Limitada, fue fundado por tres accionistas que, incentivados en buscar el desarrollo de la ciudad de Loja, viendo la carestía de alojamiento local de los turistas que se veían obligados en ese tiempo a viajar hasta la ciudad de Cuenca para cubrir esta necesidad.

Empezaron a levantar su edificio en este mismo año, y aprovechando sus conocimientos técnicos, decoraron el hotel con finos acabados de mármol, que le dieron el toque de elegancia que hasta ahora conserva, inaugurándolo casi dos años después de su creación, el 21 de abril de 1990, abriendo sus puertas al público con un servicio inicial de 30 habitaciones, y un restaurant ubicado en la primera planta.

Fueron seis o siete años después que se amplían las instalaciones del edificio, gracias a la buena acogida de los visitantes y crecimiento de la demanda turística de Loja, creando así 28 habitaciones más, cafetería, zonas húmedas, gimnasio, sala de billar y salón de recepción. Constituyéndose en un hotel PRIMERA CLASE – 4 ESTRELLAS.

### ✓ **Misión**

Somos una empresa hotelera con un claro enfoque hacia satisfacer las necesidades de nuestros usuarios ya sean de negocios, turistas o locales ofreciendo una muy buena relación precio-calidad.

### ✓ **Visión**

Seguir siendo los primeros bajo los principios de mejoramiento continuo de nuestro recurso humano e infraestructura, y con pleno conocimiento de la atención al cliente, el contacto directo con él y que nuestra competitividad está dando no por el precio si no por la CALIDAD.

## ✓ Valores

**Calidad:** En todo lo que hacemos por nuestros usuarios.

**Servicio:** Actitud y vocación de todos los integrantes nuestro grupo de trabajo.

**Innovación:** Estamos comprometidos a brindar soluciones y a mantenernos siempre un paso adelante.

**Pasión:** Por que disfrutamos lo que hacemos.

**Trabajo en equipo:** Solo con el trabajo conjunto de cada uno de nuestros integrantes lograremos crecer y mantenernos siempre a la vanguardia.

## ✓ Medidas de limpieza y seguridad

Las instalaciones se limpian con desinfectante

Las sábanas y toallas se lavan a una temperatura de al menos 60 °C

Se coloca un sello de protección a las habitaciones después de la limpieza

Se cumple con las medidas de limpieza y desinfección del siguiente organismo o protocolo:

Pautas sobre el COVID-19 (OMS)

Distanciamiento social

Se requiere usar cubrebocas en la propiedad

Se ofrece desinfectante para manos

## ✓ Organigrama del hotel

En la figura 3, se describe el organigrama del hotel con sus respectivas funciones:

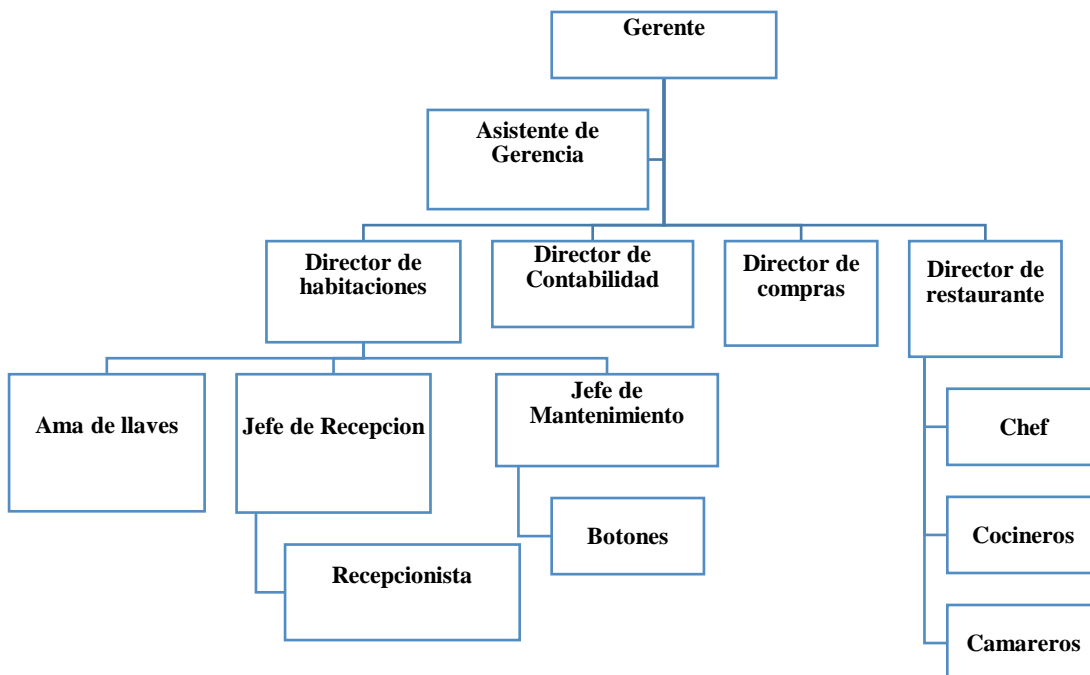


figura 3 Organigrama del hotel

### ✓ Descripción de los servicios que brinda el hotel Libertador.

El hotel Libertador por el número de servicios que ofrece pertenece a la categoría de 4 estrellas, combina el confort buscando ofrecer un servicio de alta calidad con los más convenientes precios, a continuación, se detalla los servicios:

En la siguiente tabla 8, se describe los tipos de habitaciones que brinda el hotel a sus clientes:

**Tabla 8 Descripción de clases de habitaciones**

<b>Alojamiento</b>	
29 habitaciones sencillas	Capacidad para 1 a 2 personas
15 habitaciones dobles	Capacidad para 1 a 3 personas
7 habitaciones triples	Capacidad para 1 a 3 personas
5 habitaciones cuádruples	Capacidad para 1 a 4 personas
2 suite	Capacidad 1 persona

**Nota:** se detalla la cantidad y capacidad de carga de cada una de las habitaciones.

Los servicios complementarios, que brinda el hotel Libertador se detallan en la tabla 10:

**Tabla 9 Servicios con los que cuenta el hotel**

<b>Cantidad</b>	<b>Servicio</b>
1	Piscina
1	Sauna
1	Spa
1	Gimnasio
1	Sala para niños
1	Salas de eventos:

**Nota:** Áreas de servicios que presta en hotel a sus huéspedes.

### 6.1.2 Diagnostico Turístico del hotel Libertador

#### ✓ Empresa turística

El Hotel Libertador encabeza el sector hotelero lojano, se abrió al público el 21 de abril de 1990, es una entidad privada y a su vez conformada por accionista, la Sra. Gladis Arias junto a su esposo el Ing. Luis Suarez e hijos, y el gerente, el Ing. Claudio Eguiguren e hijos. La empresa esta denominada como Hotelera Piscobamba CIA. LTDA, cuenta con 13 empleados divididos en 9 empleados de planta y 4 contratados con horarios rotativos.

### ✓ **Reglamento de la Empresa Turística**

El Hotel Libertador cuenta con los permisos correspondientes (LUAF), según el Art. 5 menciona que, para el ejercicio de las actividades turísticas a más del registro, deberá cumplir todos los requisitos legales pertinentes. La Licencia Anual de Funcionamiento, constituye la autorización legal conferida por la Municipalidad, sin la cual no se podrá ejercer la actividad turística.

### ✓ **Número de turistas que visitan al hotel**

Según el registro de chek in de visitantes del hotel del año 2022, son 5069 mil turistas que han visitado y que se han hospedado en el hotel, a continuación, se muestra la siguiente tabla de visitantes:

En la tabla 10, se detalla el número de turistas visitantes mensualmente al hotel:

**Tabla 10** *Número de turistas que visitan al hotel*

<b>Meses</b>	<b>Visitantes</b>
Enero	340
Febrero	249
Marzo	310
Abril	424
Mayo	434
Junio	389
Julio	395
Agosto	427
Septiembre	436
Octubre	416
Noviembre	428
Diciembre	405

**Nota:** se describe los meses y el número de turistas que visitaron el hotel

Para determinar el diagnostico turístico del área de estudio se realizó una entrevista previa al gerente del hotel y a través de la observación directa para lograr corroborar lo que nos comentó el gerente y recolectar información para determinar los servicios que brinda el hotel, a continuación, se describe cada área de servicio turístico que brinda el hotel Libertador.

### ✓ **Área de alojamiento**

El hotel libertador en el área de alojamiento consta de 58 habitaciones, 29 sencillas, 15 dobles, 7 triples, 5 cuádruples, 2 suite, de todas las habitaciones solo 28 cuentan con: 28 teléfonos, 20 secadoras de cabello, 28 televisores con cable, ammenities (shampoo, jabón,

acondicionar, papel higiénico), los colocan de acuerdo al número de huéspedes que se hospeden, calefacción para cada una de las habitaciones, 56 lámparas con focos ahorradores de energía, agua caliente disponible en duchas de cuartos de baño y aseo privado las 24 horas en todas las habitaciones, juego de toallas de cuerpo y manos por huésped, toalla de piso para salida de la ducha, cuentan con servicio de habitación, mini bares en las suites, dentro de cada habitación no cuentan con señalética para el ahorro de energía y el ahorro de agua. En la actualidad seis habitaciones de las sencillas se está **reestructurando y remodelando**.

El la figura 4 se muestra el área de habitaciones, habitación doble para una o dos personas:



**figura 4** *Imagen de habitaciones que brinda el hotel*

Los costos de servicios o actividades que generarán ingresos por persona son:

- ✓ Habitaciones simples \$ 54.00
- ✓ Habitaciones dobles o matrimoniales \$70.00
- ✓ Habitaciones Triples \$90.00
- ✓ Habitaciones Familiares \$105.00
- ✓ Habitaciones suites \$60 para una persona y \$90 para 2 personas.

#### ✓ **Áreas húmedas**

##### **Piscina**

Cuenta con un área de calefacción artificial, tiene un valor de \$3 dólares los niños y \$5 los adultos, es óptima para realizar otro tipo de eventos sociales como cumpleaños, fiestas de amigos o animaciones infantiles o escolares.

La piscina mide de 15 metros de largo, 5 de ancho y 1,70 de profundidad también cuenta con una cubierta y climatizada, para conseguir que el agua de la piscina ni se evapore ni se

ensucie, el agua utilizada para la piscina lo hacen a través de la cosecha de aguas lluvias de esta manera, alargan la vida útil del agua de la piscina.

En la figura 5, se muestra la imagen del área de la piscina para los clientes del hotel:



**figura 5** Imagen de piscina que el hotel brinda a sus clientes

### **Spa**

Es un área que el hotel Libertador pone a disposición de sus clientes donde ofrece terapias, tratamientos y actividades relajantes.

En la figura 6 se muestra las instalaciones del área del spa:



**figura 6** Imagen de spa del hotel Libertador

### **Sauna**

Es un área que brinda baños de vapor a muy alta temperatura para producir una rápida y abundante sudoración que se toma con fines higiénicos y terapéuticos que el hotel Libertador brinda a sus huéspedes.

En la siguiente figura 7, se muestra el área de sauna:



**figura 7** Imagen de sauna servicio que brinda el hotel

### ✓ Área de eventos

#### **Sala de eventos**

El salón de eventos tiene amplios espacios con área de 80,00 metros cuadrados la capacidad del salón social es de 200 personas, además cuentan con infocus pantallas líquidas, proyectores de pizarra, amplificación y papelería. además, para esta área cuenta con manteles, lazos, organzas y detalles para decorar los ambientes que el cliente requiera. Adicionalmente cuenta con una sobria y elegante decoración y dotación para que un matrimonio, primera comunión, cumpleaños o cualquiera que sea el motivo, el cliente y sus invitados gocen de un servicio de primera calidad.

A continuación, en la figura 8, se muestra las instalaciones del área de salón de eventos que tiene el hotel:



**figura 8** Imagen de salón de eventos del hotel

#### **Sala para niños**

Es un área infantil dentro del hotel para entretenimiento de los niños mientras sus padres o acompañantes se encuentran realizando sus actividades de eventos sociales permitiendo así a sus clientes estar tranquilos con la seguridad de los niños al disfrutar de las instalaciones del hotel.

En la figura 9, se observa las instalaciones del área de salas para niños servicio que brinda el hotel a sus clientes:





**figura 9** Sala de entretenimiento para niños.

## **Gimnasio**

Es un área específicamente para los huéspedes del hotel que quieran hacer uso de estas instalaciones donde les permite realizar sus actividades de ejercicio, contiene infraestructura adecuada y necesaria con aparatos como maquinas caminadora, pesas, etc.

Instalaciones de gimnasio se muestra en la siguiente figura 10:



**figura 10** Sala de gimnasio para realizar actividades de ejercicio

### **6.1.3 Diagnóstico de las prácticas ambientales**

Para el diagnóstico de las prácticas ambientales del Hotel Libertador de la ciudad de Loja mediante las técnicas e instrumentos a través de las matrices de MINTUR, información suministrada por el administrador y personal del Hotel.

- ✓ Procedimiento de manejo de agua
- ✓ Procedimiento para manejo de energía
- ✓ Procedimiento de manejo de desechos sólidos.
- ✓ Check list de recursos.

### **6.1.4 Resultados de entrevista al gerente del hotel**

Los resultados de entrevistas realizadas al gerente del hotel Libertador se encuentran en la siguiente tabla:

**Tabla 11 Matriz de Evaluación del nivel de cumplimiento**

Áreas	Descripción	Nivel de cumplimiento			Evidencias Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
		5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple		
	¿El agua proviene de una fuente legal? <b>Criterio:</b> El hotel cuenta con una fuente legal de agua potable a través del municipio del cantón Loja.	X			Entrevista Fotos	El agua proviene de una fuente legal y por la municipalidad del cantón Loja.
	¿Se han establecido metas para reducir el consumo de agua? <b>Criterio:</b> El hotel se ha establecido metas para reducir el consumo de agua de manera empírica.		X		Fotos	Lo realizan Empíricamente, ya que no cuentan con una política o documento que lo respalde.
	¿Los clientes reciben orientación para minimizar el uso del agua? <b>Criterio:</b> Los huéspedes que visitan el hotel no han recibido directrices para minimizar el consumo de agua.			X		No presenta evidencia documentada.
<b>Agua</b>	¿El hotel utiliza la red de alcantarillado sanitario o tiene un sistema de pozo séptico? <b>Criterio:</b> si cuenta con la red de alcantarillado.	X			Foto Entrevista	El hotel cuenta con una red de alcantarillado
	¿Sensibiliza y capacita a su personal para reducir el uso de agua, energía y residuos sólidos? <b>Criterio:</b> El personal si recibe capacitaciones al menos una vez al año para minimizar el uso del agua, energía y residuos sólidos.		X			No presentó evidencias documentada. sin embargo, en la entrevista al gerente y empleados mencionan que si da capacitaciones

Áreas	Descripción	Nivel	de	Cumplimiento	Evidencias, Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
		5 Si Cumple	3 Cumple Parcialmente	0 No Cumple		
	<p>¿Utiliza señalética que motive a los turistas a participar en el ahorro de agua, energía y residuos sólidos?</p> <p><b>Criterio:</b> El hotel solo cuenta con señalética que motive a los huéspedes al ahorro de energía, agua, sin embargo, en residuos sólidos no.</p>		X		Fotos	Cumple parcialmente con ese requerimiento ya que en el recurso de residuos sólidos no cuenta con su respectiva señalética
	<p>¿El hotel cuenta con equipos modernos para minimizar el consumo de agua?</p> <p><b>Criterio:</b> Cuenta con la mitad de equipos modernos para minimizar el consumo de agua.</p>		X		Fotos	El hotel cuenta con este requerimiento parcialmente ya que no todos los equipos son modernos.
	<p>¿llevan un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizadas del sistema de agua?</p> <p><b>Criterio:</b> No cuenta con un registro, de revisiones y reparaciones del mantenimiento realizadas en el sistema de agua.</p>			X		No presenta evidencia documentada
	<p>¿Solicita a los clientes que informen sobre la existencia de fugas o filtraciones de agua?</p> <p><b>Criterio:</b> No solicita que se informe si existe filtraciones de agua.</p>			X		No presenta evidencia documentada
	<p>¿Se han determinado objetivos de administración de agua en lugares de alto riesgo de agua?</p>			X		No presenta evidencia documentada

Áreas	Descripción	Nivel 5 Si Cumple	de 3 Cumple Parcialmente	Cumplimiento 3 No Parcialmente	Evidencias, Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
	<b>Criterio:</b> No han determinado objetivos para una correcta administración agua en lugares de alto riesgo.					
	¿El agua utilizada por turista por noche según su fuente es monitoreada y gestionada? <b>Criterio:</b> El agua utilizada por el turista por noche no se la monitorea ni se la gestiona.			X		No cumple con este parámetro
	¿Qué tipo de prácticas utilizan para minimizar el consumo de agua? <b>Criterio:</b> no se han desarrollado prácticas para reducir el consumo de agua.		X			Lo realizan empíricamente
	¿El hotel tiene la política de especificar a los huéspedes que el lavado de toallas y sábanas no es diario a menos que el huésped lo solicite? <b>Criterio:</b> El hotel, si tienen la política de especificar a los visitantes sobre el lavado de toallas y sábanas.	X			Fotos Entrevista	
	¿En el área de lavado utiliza productos de limpieza biodegradables o debajo impacto ambiental? <b>Criterio:</b> Los productos de limpieza utilizados por parte del hotel la mitad son biodegradables.		X		Fotos	
	¿Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua?		X		Planillas	

Áreas	Descripción	Nivel 5 Si Cumple	de 3 Cumple Parcialmente	Cumplimiento 0 No Cumple	Evidencias, Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
	<b>Criterio:</b> llevan un control en cuanto a la utilización del agua a través de las planillas de consumo mensual.					
	¿Las lavadoras que utiliza son de carga completa? <b>Criterio:</b> Cuenta con la mitad de lavadoras que son de carga completa.		X		Fotos Entrevista	Cumple parcialmente ya que no todas las lavadoras son de carga completa
	¿Cada que tiempo cambian el agua en la piscina? <b>Criterio:</b> el agua de piscina la cambian una vez por semana.		X		Fotos	
	¿utilizan productos de limpieza para desinfectar el agua de la piscina? <b>Criterio:</b> Cuenta con productos de limpieza solo para piscina.	X			Fotos	
	¿Reutilizan el agua de la piscina? <b>Criterio:</b> El hotel no reutiliza el agua de la piscina.			X		
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>		
	¿El hotel cuenta con fuentes de energía renovables? <b>Criterio:</b> El hotel no cuenta con fuentes de energía renovables.		X			No presenta evidencia documentada
	¿La energía total es monitoreada y gestionada? <b>Criterio:</b> El hotel no monitorea ni gestionan la energía total.			X		No cumple con este requerimiento

Áreas	Descripción	Nivel	de	Cumplimiento	Evidencias, Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones	
		5 Si Cumple	3 Cumple Parcialmente	0 No cumple			
Energía	¿La energía utilizada por turista por noche según su tipo de energía es monitoreada y gestionada? <b>Criterio:</b> La energía que utiliza el turista no es monitoreada ni gestionada.			X		No cumple con este requerimiento	
	¿Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía? <b>Criterio:</b> Cuentan con la mitad de equipos para minimizar el uso de energía.		X		Fotos	Por lo general se utilizan focos ahorradores y tienen implantado un método de luces automática detectan algún movimiento solo en pasillos del hotel.	
	¿Se utilizan prácticas para minimizar el uso de energía? <b>Criterio:</b> si se han desarrollado prácticas para reducir el consumo de energía.			X		Fotos	
	El personal recibe directrices sobre como minimizar el consumo de energía <b>Criterio:</b> Recibe orientación para minimizar el uso de energía al menos dos veces al año para minimizar el uso de energía.			X		Entrevista	Cumple parcialmente por que lo hacen verbalmente.
	Los clientes reciben directrices sobre como minimizar el consumo de energía <b>Criterio:</b> No reciben directrices sobre cómo reducir el consumo de energía.				X		

Áreas	Descripción	Nivel 5 Si cumple	de 3 Cumple Parcialmente	Cumplimiento 0 No Cumple	Evidencias, Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
	¿Qué tipo de energía utilizan para calentar el agua de las duchas? <b>Criterio:</b> La energía utilizada por parte del hotel para calentar el agua es con calefón.			X	Fotos	Cumplen con este requerimiento a través de un calefón a gas.
	¿En las instalaciones de lavandería utilizan equipos modernos? <b>Criterio:</b> Cuentan con la mitad de equipos modernos para reducir el consumo de energía.		X			No todas las maquitas son modernas.
	¿Se monitorea el consumo de energía mensual? <b>Criterio:</b> Si monitorean y gestionan el consumo de energía mensual.	X			Planillas	
	¿Tiene instalado generadores solares? <b>Criterio:</b> si cuenta con generadores solares	X			Fotos	Cuenta con un panel solar
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>		
<b>Residuos sólidos</b>	¿Dentro del hotel existen puntos de reciclaje? <b>Criterio:</b> El hotel cuenta con dos puntos de reciclaje.		X			
	¿Cómo clasifica la basura? <b>Criterio:</b> Si clasifican la basura con el sistema implementado por el municipio.	X				El sistema de clasificación de basura que tiene el municipio separamos desechos orgánicos y no orgánicos utilizando los tachos verde y negro.
	¿La cantidad de residuos sólidos por turista/noche es monitoreada y gestionada			X		No cumple con este requerimiento

Áreas	Descripción	Nivel 5 Si Cumple	de 3 Cumple Parcialmente	Cumplimiento 0 No Cumple	Evidencias, Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
	<b>Criterio:</b> No se monitorea ni se gestiona la cantidad de residuos por turista.			X		
	¿Se implementa un plan de manejo de residuos sólidos? <b>Criterio:</b> No cuenta con un plan de manejo para los residuos sólidos del Hotel.			X		No cumple con este requerimiento
	¿El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos? <b>Criterio:</b> No, porque no cuenta con un plan de manejo en el incluya acciones para reducir los residuos sólidos.			X		No cuenta con un plan de manejo de residuos solidos
	¿La disposición de residuos sólidos se mide por tipo y se establecen metas para minimizar los residuos sólidos? <b>Criterio:</b> La disposición de residuos sólidos no se mide por tipo, por ende, no se establecen metas reducción de residuos sólidos.			X		No cumple con este requerimiento
	¿Se brindan directrices al personal sobre como minimizar los residuos? <b>Criterio:</b> No brindan directrices a los turistas para minimizar los residuos.			X		Solo al personal, se reutilizan las hojas
	¿Se brindan directrices a los clientes sobre como minimizar los residuos? <b>Criterio:</b> No se brindan directrices al menos 1 veces al año al personal para minimizar los residuos.			X		
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>		



En base a los resultados alcanzados en la matriz de evaluación, se concluye que el hotel Libertador ha obtenido el menor número en lo que respecta al cumplimiento de los recursos, agua, energía y residuos sólidos, siendo el indicador de agua el que tiene un mayor porcentaje de ponderación en lo que refiere al cumplimiento del requisito.

Luego de la aplicación de la entrevista, realizada al gerente del hotel, se definen los puntos fuertes y débiles del diagnóstico de la situación actual sobre las prácticas ambientales sostenibles del hotel.

**Tabla 12 Buenas y malas prácticas en el hotel Libertador.**

<b>Buenas prácticas</b>		<b>Malas prácticas</b>	
<b>Recurso de agua</b>	El hotel cuenta con una fuente legal de agua potable a través del municipio del cantón Loja.	Los huéspedes que visitan el hotel no han recibido directrices para minimizar el consumo de agua.	
	Cuenta con la red de alcantarillado.	El personal no ha recibido capacitaciones al menos una vez al año para minimizar el uso del agua.	
	El hotel, si tienen la política de especificar a los visitantes sobre el lavado de toallas y sábanas.	Falta de señalética que motive a los huéspedes a la correcta clasificación de residuos sólidos.	
		No solicita a los huéspedes que se informe si existe filtraciones de agua.	
		No cuenta con un registro, de revisiones y reparaciones del mantenimiento realizadas en el sistema de agua.	
		No han determinado objetivos para una correcta administración agua en lugares de alto riesgo, es decir corregir los aspectos de agua, evitando contaminación en las fuentes de agua.	
		El agua utilizada por el turista por noche no la monitorea ni la gestiona.	
<b>Recurso de Energía</b>	Los productos de limpieza utilizados por parte del hotel la mitad son biodegradables.	El hotel no reutiliza el agua de la piscina.	
	Si monitorean y gestionan el consumo de energía mensual a través de las planillas de consumo.	El hotel carece de fuentes de energía renovables.	
		El hotel no monitorea ni gestionan la energía total.	
		La energía que utiliza el turista no es monitoreada ni gestionada.	
		El hotel no brinda directrices sobre cómo reducir el consumo de energía	
	clasifican la basura con el sistema implementado por el municipio.	No cuenta con generadores solares para ayudar al hotel a absorber la radiación solar y transformarla en energía eléctrica, como corriente continua.	

	<b>Buenas prácticas</b>	<b>Malas prácticas</b>
<b>Recurso de residuos sólidos</b>		No se monitorea ni se gestiona la cantidad de residuos por turista.
		No cuenta con un plan de manejo para los residuos sólidos.
		No brindan directrices a los turistas para minimizar los residuos.

**Nota:** Descripción de las malas y buenas prácticas ambientales que el hotel aplica.

### **Análisis:**

A través de la tabla de aspectos positivos y aspectos negativos del hotel se puede observar que el hotel se encuentra bajo en las acciones o actividades sobre buenas prácticas ambientales ya que son más los aspectos negativos que sobre salen en cada recurso de agua, energía, residuos sólidos.

Uno de los puntos más débiles del hotel Libertador es el recurso de residuos sólidos ya que existen puntos de reciclaje solo en dos áreas específicas como la cocina, pero en lo que se refiere en las habitaciones no cuenta, también carece de señalética que motive al cliente a reutiliza o reusar y realizar una correcta clasificación de residuos solo trabaja con el sistema de clasificación de basura que tiene el municipio.

#### **6.1.5 Resultados de encuestas**

Las encuestas sobre buenas prácticas ambientales, fueron aplicadas a personas que se hospedan en el hotel Libertador, en donde se tomo en cuenta, su edad, su sexo, nivel de instrucción y lugar de residencia. Con un total de 390 encuestas de acuerdo a su tamaño de muestra.

**Tabla 13 Sexo**

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	231	59%
<b>Femenino</b>	159	41%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Sexo de las personas encuestadas.

### **Análisis cualitativo**

De las encuestas realizadas 231 personas son de sexo masculino, 159 personas son de sexo femenino.

**Tabla 14 Nivel de Instrucción**

<b>Nivel de Instrucción</b>		
<b>Opción</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	5	1%
Secundaria	116	30%
Tercer nivel	208	53%
Cuarto nivel	61	16%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Nivel de instrucción de las personas a las que se realizó la encuesta.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 208 personas son de instrucción de tercer nivel, 5 personas son de nivel primaria.

**Tabla 13 Edad**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20 a 25 años	5	1%
26 a 30 años	56	14%
31 a 35 años	85	22%
36 a 40 años	74	19%
41 a 45 años	83	21%
46 a 50 años	87	22%
Más de 50 años	0	0%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Edad de las personas a las que se les aplico las encuestas.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 85 personas son de 31 a 35 años, 87 personas son de 46 a 50 años, 5 personas son de 20 a 26 años.

**Tabla 15 Lugar de residencia**

<b>Lugar de residencia</b>		
<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Quito	112	29%
Guayaquil	69	18%
Cuenca	50	13%
Machala	29	7%
Loja	19	5%
Estados unidos	18	5%
Manta	11	3%
España	10	3%
Cañar	9	2%
Chile	8	2%

<b>Lugar de Residencia</b>		
Ambato	8	2%
Portoviejo	8	2%
Perú	8	2%
Riobamba	6	2%
Ibarra	6	2%
Otros	19	5%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Lugar de residencia de las personas encuestadas.

### **Análisis cualitativo**

De las encuestas realizadas 112 personas son de la Ciudad de Quito, 8 personas son del Perú y 6 personas son de Riobamba.

**Tabla 16 Tiene conocimiento sobre buenas prácticas ambientales**

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	104	27%
No	286	73%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Conocimientos de las buenas prácticas ambientales.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 104 personas opinan que, si tienen conocimiento sobre buenas prácticas ambientales y 286 personas opinan que no tienen conocimiento.

**Tabla 17 Conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos**

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	94	24%
No	296	76%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Conocimiento de los impactos del mal uso de los recursos.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 94 personas opinan que, si conocen acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos y 296 personas opinan que no conocen.

**Tabla 18** *Usted conoce acerca de actividades de reducir, rehusar y reciclar*

Opción	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	192	49%
No	198	51%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Conocimiento de actividades de reducir, rehusar y reciclar.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 192 personas opinan que, si conoce acerca de actividades de reducir, rehusar y reciclar, 198 personas opinan que no conoce.

**Tabla 19** *Durante su estadía en el hotel, observo si cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar el agua y residuos sólidos*

Opción	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	10	3%
No	380	97%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Implementación de señalética sobre buenas prácticas ambientales.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 380 personas opinan que, durante su estadía en el hotel, no cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar el agua y residuos sólidos y 10 personas que opinan que, durante su estadía en el hotel, si cuenta con señalética.

**Tabla 20** *Durante su estancia en el Hotel, usted recibió información a través de medios digitales, como página web, redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok, entre otras de sobre ¿Como reducir, reusar, reciclar el consumo de, agua y residuos sólidos*

Opción	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	8	2%
No	382	98%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información a través de redes sociales sobre prácticas ambientales.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 8 personas opinan que, sí recibieron información a través de medios digitales y 382 personas opinan que no.

**Tabla 21** *Durante su estancia en el hotel, recibió información a través de medios impresos, como trípticos, folletos, revistas, hojas informativas sobre cómo reducir, reusar y reciclar el consumo de agua y residuos sólidos*

Opción	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	207	53%
No	183	47%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información a través de medios impresos sobre prácticas ambientales.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 207 personas opinan que, si recibieron información a través de medios impresos, sobre cómo reducir, reusar y reciclar el consumo de agua y residuos sólidos y 183 personas que opinan que, no recibió información a través de medios impresos.

**Tabla 22** *Durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario*

Opción	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	171	44%
No	219	56%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Hábitos de buenas prácticas ambientales de los clientes en el área de habitaciones.

### **Análisis cualitativo**

De las encuestas realizadas 171 personas opinan que, durante su estancia en las habitaciones, si mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario, 219 personas opinan que no mantienen las luces apagadas.

**Tabla 23** *Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, hace uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme*

Opción	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Si	138	35%
No	252	65%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** uso adecuado de electrodomésticos por parte de los clientes.

### **Análisis cualitativo**

De las encuestas realizadas 138 personas opinan que, durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, si hacen uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme y 252 personas opinan que no.

**Tabla 24** *Durante su estancia en el hotel, usted conecta su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	227	58%
<b>No</b>	163	42%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Hábitos de buenas prácticas ambientales de los clientes.

### **Análisis cualitativo**

De las encuestas realizadas 227 personas opinan que, durante su estancia en el hotel, si conecta su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería y 163 personas opinan que, no conectan su dispositivo celular durante toda la noche.

**Tabla 25** *Durante su estancia en el hotel, cuando usted hace uso de la ducha se demora más de 19 minutos*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	236	61%
<b>No</b>	154	39%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Tiempo de consumo uso de la ducha por parte de los clientes.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 236 personas opinan que, cuando hace uso de la ducha si se demora más de 19 minutos y 154 personas opinan que no.

**Tabla 26** *Durante su estancia en el hotel, al momento de hacer uso del agua para el aseo personal, cierra los grifos mientras no sea necesario*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	195	50%
<b>No</b>	195	50%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** uso adecuado del agua para el aseo personal por parte de los huéspedes.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 195 personas opinan que, al momento de hacer uso de agua para el aseo personal, si cierran los grifos mientras no sea necesario y 195 personas opinan que, no cierran los grifos.

**Tabla 27** *Durante su estancia en el hotel, percibió si cuenta con llaves ahorradoras en la habitación*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	30	8%
No	360	92%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** implementación de equipos ahorradores de agua.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 360 personas opinan que, no percibieron que el hotel cuenta con llaves ahorradoras en la habitación y 30 personas opinan que sí.

**Tabla 28** *Durante su estancia en el hotel, percibió si es que existió alguna filtración o fuga de agua*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	25	6%
<b>No</b>	365	94%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** observación de filtraciones de agua en el hotel.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 25 personas opinan que, si percibieron que existió alguna filtración o fuga de agua y 365 personas opinan que no.

**Tabla 29** *Durante su estancia en el hotel, coloca la basura en sus respectivos tachos*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	243	62%
<b>No</b>	147	38%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** clasificación de la basura en su respectivo lugar.



### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 243 personas opinan que, si coloca la basura en sus respectivos tachos, 147 personas opinan que no lo hacen.

**Tabla 30** *Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, al momento de utilizar el baño usted desecha el papel en el tacho*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	365	94%
<b>No</b>	25	6%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** deposito correcto del papel de baño por parte los huéspedes.

### **Análisis cualitativo**

De las encuestas realizadas 365 personas opinan que, durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, al momento de utilizar el baño si desecha el papel en el tacho, 25 personas opinan que, no lo hacen.

**Tabla 31** *Durante su estancia en el hotel, percibió si existe un tacho para la correcta clasificación de residuos*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	202	52%
<b>No</b>	188	48%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** existencia de recipientes adecuados para la clasificación de los residuos.

### **Análisis Cualitativo**

De las encuestas realizadas 202 personas opinan que, durante su estancia en el hotel, si percibió que existe un tacho para la correcta clasificación de residuos y 188 personas opinan que no.

**Tabla 32** *Según su percepción considera usted que es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles en el hotel Libertador*

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	385	99%
<b>No</b>	5	1%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Importancia de la aplicación de las BPA en el hotel Libertador.

## Análisis Cualitativo

De las encuestas realizadas 385 personas opinan que, si es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles en el hotel Libertador.

Luego de la aplicación de la encuesta, realizada a los huéspedes del hotel, se definen los puntos fuertes y débiles en los aspectos de información, comportamiento y percepción del turista sobre las prácticas ambientales sostenibles del hotel.

**Tabla 33 Buenas y malas prácticas en el hotel Libertador**

<b>Buenas prácticas</b>	<b>Malas prácticas</b>
Durante la estancia en el hotel la mayoría de los huéspedes no percibieron filtraciones o fugas de agua.	El hotel no brinda información sobre buenas prácticas ambientales a sus clientes. La mayoría no conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos.
Durante su estancia en el hotel, al momento de utilizar el baño la mayoría de los huéspedes desecha el papel en el tacho o en el escusado.	El hotel no cuenta con información a través de medios digitales, como página web, redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok, entre otras de sobre ¿Como reducir, reusar, reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos
Durante la estancia en el hotel, la mayoría de los huéspedes colocan la basura en sus respectivos tachos	Durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario.
Durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario.	Los turistas no observaron señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar el agua y residuos sólidos  Durante su estancia, los clientes observaron que el hotel no cuenta con llaves ahorradoras en la habitación.

**Nota:** Descripción de las malas y buenas prácticas ambientales que el hotel aplica.

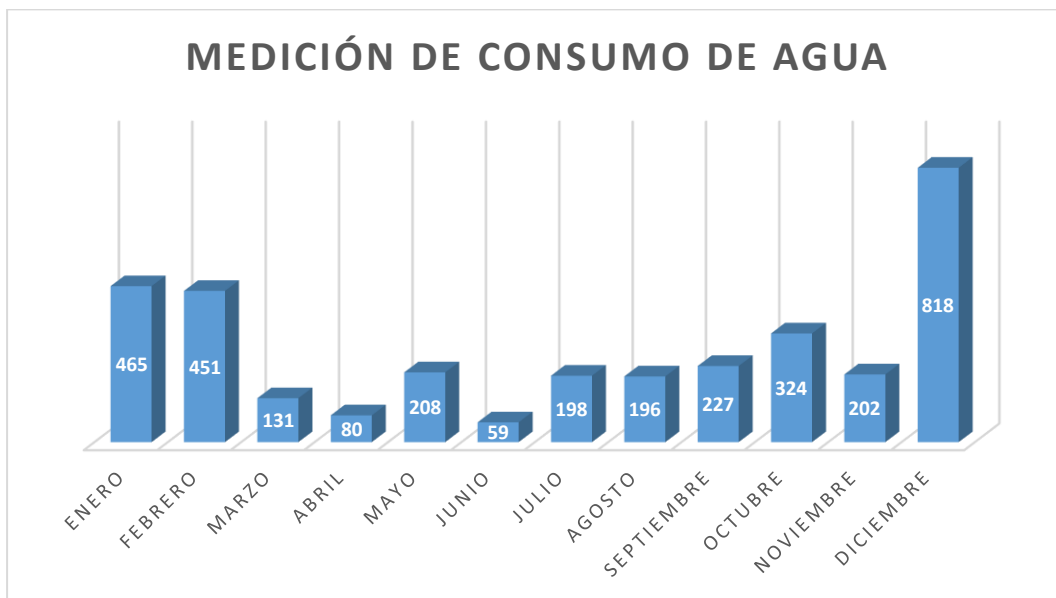
### Análisis:

A través de la encuesta aplicada a los huéspedes que se hospedan en el hotel Libertador pudieron resaltar durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario, otro punto fuerte que la mayoría de los huéspedes observaron que durante su estancia no han observado filtraciones o fugas de agua.

Se puede constatar que los huéspedes según su percepción, comportamiento tiene más puntos débiles que puntos fuertes dando a conocer que el hotel no brinda información sobre buenas prácticas ambientales a sus clientes, la mayoría de los clientes no conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía y residuos sólidos.

### 6.1.6 Resultados de las Fichas del MINTUR del consumo de los recursos, agua, energía y residuos sólidos.

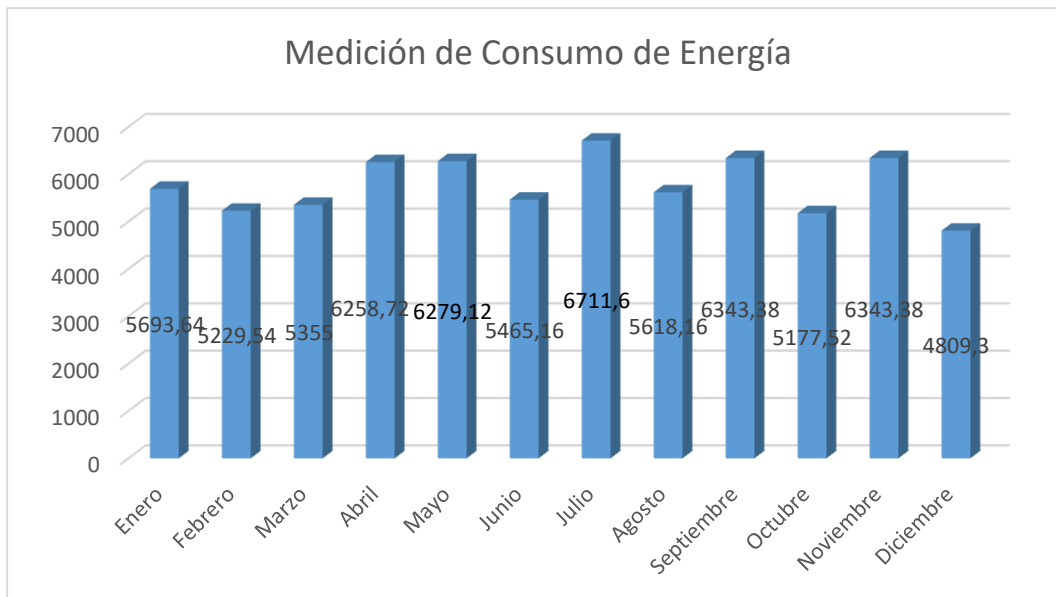
A continuación, se muestran los resultados alcanzados del estudio de campo de acuerdo a cada recurso, agua, energía y residuos sólidos, con su pertinente análisis.



**Figura 11** Consumo mensual de agua (m<sup>3</sup> cúbicos).

#### **Análisis:**

De acuerdo a los datos obtenidos a través de los documentos (cartas de agua) del presente año, en la siguiente grafica se puede observar que el mes que más consumió el recurso de agua el hotel Libertador fue el mes de diciembre, enero debido a la demanda de turistas por fechas festivas de la localidad y febrero y los meses que menos consumió fue el mes de junio, abril, marzo.



**figura 12** Consumo mensual de Energía (kilovatios).

### **Análisis:**

De acuerdo a los datos obtenidos a través de los documentos (planillas de luz), en la siguiente grafica se puede observar que el mes que más consumió el recurso de energía eléctrica el hotel Libertador fue el mes de julio, mayo, abril, noviembre debido a la demanda de turistas por festividades de la localidad y el mes que menos consumió fue el mes de octubre.

### **Matriz de medición de Manejo de desechos solidos**

El hotel Libertador no cuenta con un registro de los desechos sólidos que genera por tal motivo no tiene datos para la aplicación en la matriz de medición de consumo de desechos sólidos propuesta por el MINTUR.

#### **6.1.7 Resultados de la matriz de evaluación de desempeño**

De acuerdo al cumplimiento, cumplimiento parcial e incumpliendo de cada indicador se procedió a evaluar las dimensiones: Gestión de agua, Gestión de energía y Gestión de residuos sólidos se tomó en cuenta la información seleccionada de: entrevista y matriz de evaluación. Se obtuvo un total de 38 criterios.

A continuación, en la tabla 34 en la escala de evaluación se detallan los siguientes resultados obtenidos:

**Tabla 34 Escala de valorización**

Escala de Valorización	
<b>5,00</b>	Alto grado de desempeño
<b>3,33</b>	Moderado grado de desempeño
<b>1,67</b>	Bajo grado de desempeño

**Nota:** descripción del valor obtenido en la escalada de evaluación.

### Evaluación del grado de compromiso con sostenibilidad del hotel Libertador.

En esta sección en la tabla 35, se tomó en cuenta Dimensiones y escala donde se detallan los siguientes aspectos: cumplimiento de requisito, cumplimiento parcial del requisito e incumplimiento del requisito los cuales, nos permitirán observar los resultados de acuerdo a la Escala de valoración donde se determinan los siguientes valores:

**Tabla 35 Matriz de Evaluación**

Dimensiones	Numero/ Indicador	P.D.D	E. M. D/5	I. P. D	I.V.C. D	Ponderado/ indicador
Residuos sólidos	8	21	5	33,3333	1,67	0,208
Gestión de agua	19	50	5	33,3333	1,67	0,088
Gestión de energía	11	29	5	33,3333	1,67	0,152
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>			<b>5,00</b>	

**Nota:** Significado de las siguientes siglas **P.D.D:** Peso del desempeño por dimensión, **E.M.D:** Evaluación máxima de las dimensiones, **I.P.D:** Igual porcentaje para cada dimensión, **I.V.C.D:** Igual valor de calificación por dimensión.

En base a los resultados obtenidos en la matriz de evaluación del nivel de cumplimiento de los 3 recursos procedió a evaluarlos para determinar cual tiene más peso de cumplimiento.

En la siguiente la tabla 36 se detalla la evaluación del grado de compromiso de sostenibilidad:

**Tabla 36 Evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad**

Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales del Hotel Libertador					
Dimensión	Gestión de agua				
Escala	Cumplimiento del requisito	0,088	4	0,088	0,264
	Cumplimiento parcial del requisito	0,044	9	0,044	0,396
	Incumplimiento del requisito	0	6	0	0
Dimensión	Gestión de Energía				
Escala	Cumplimiento del requisito	0,152	2	0,152	0,152
	Cumplimiento parcial del requisito	0,076	5	0,076	0,304

<b>Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales del Hotel Libertador</b>					
	Incumplimiento del requisito	0	4	0	0
Dimensión	<b>Gestión de Residuos Sólidos</b>				
Escala	Cumplimiento del requisito	0,208	1	0,208	0,208
	Cumplimiento parcial del requisito	0,104	1	0,104	0,104
	Incumplimiento del requisito	0	6	0	0

**Nota:** Se detalla el grado de compromiso con la sostenibilidad del hotel, a través del cumplimiento e incumplimiento de los requisitos.

Para dar cumplimiento con la evaluación del grado de compromiso con sostenibilidad de los recursos de agua, energía y residuos sólidos se la realizó en base a los resultados que se obtuvieron de la matriz de nivel de cumplimiento de requisito, cumplimiento parcial del requisito e incumplimiento del requisito los cuales nos permitieron mirar los resultados según la escala de valoración de la Dimensión de: (Gestión del Agua, Gestión de Energía Eléctrica Gestión de Residuos Sólidos) se procedió a evaluarlos para determinar cual tiene más peso de cumplimiento.

En la tabla 37 se representa los valores con los cuales se podrá determinar el grado de desempeño que tiene cada recurso:

**Tabla 37 Resultados de los recursos, agua, energía, residuos sólidos**

<b>Resultados</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Total /dimensión</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Explicación de la escala</b>
<b>Gestión del Agua</b>	0,748	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total
<b>Resultados</b>			
<b>Gestión de Energía Eléctrica</b>	0,456	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total
<b>Gestión de Residuos Sólidos</b>	0,312	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total

**Nota:** resultados de la evaluación y ponderación de los criterios de desempeño.

Una vez culminada la evaluación y ponderación de los criterios de desempeño se ha determinado y como se muestra en la gráfica que los tres recursos agua, con un ponderado de **(0,748)**, energía con un ponderado de **(0,684)** y residuos sólidos con un ponderado de **(0,312)**, los tres recursos tienen un bajo desempeño lo que significa que requieren intervención total por parte de la administración del hotel en buenas prácticas ambientales sostenibles.



**figura 13** Gráfica Radial de desempeño de sostenibilidad de los tres recursos agua, energía y residuos.

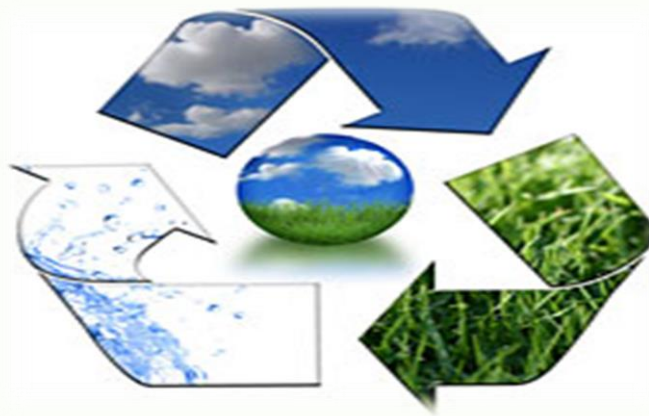
### **Interpretación:**

La siguiente grafica radial mide el desempeño de los tres recursos, agua, energía y residuos sólidos con el objetivo de verificar donde se requiere más intervención, como resultado final de los tres recursos se sumó el total de cada dimensión de la **tabla 37** de resultados en la cual se obtiene **1,74** de nivel de sostenibilidad con un Insuficiente grado de desempeño donde requiere total intervención y reformulación para una mejor operación del hotel también se muestra que el recurso que más peso de desempeño tiene es el recurso de agua.

### **6.2 Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el Hotel Libertador**

Para dar cumplimiento con el segundo objetivo, se utilizó los datos que arrojó el objetivo uno, el cual facilitó la información necesaria para la elaboración de una propuesta dirigida al hotel Libertador.

A continuación, se muestra el diseño del manual de buenas prácticas ambientales, con la siguiente propuesta:



**MANUAL DE BUENAS  
PRACTICAS AMBIENTALES  
SOSTENIBLES PARA EL  
HOTEL LIBERTADOR.**







# Índice

1. Introducción .....	2
2. Índice .....	3
3. Objetivos.....	4
4. Buenas prácticas ambientales.....	5
5. Medidas útiles generales.....	6
6. Uso del agua.....	7
7. Beneficios, medidas útiles.....	8
8. Gestión de energía.....	9
9. beneficios, medidas útiles.....	10
10. Gestión de residuos sólidos.....	11
11. beneficios, medidas útiles.....	12





# Introducción

Las empresas turísticas de todo el mundo están reconociendo que las buenas prácticas ambientales sostenibles traen beneficios para las empresas y el medio ambiente. La aplicación de prácticas ambientales es una decisión empresarial juiciosa, ya que esto no sólo ayuda a reducir costos si no que mejora la imagen de la empresa.

Los elementos que se tomaron en cuenta para desarrollar el manual fueron los resultados obtenidos a través del diagnóstico de BPA donde se define que los recursos; agua, energía y residuos sólidos tienen bajo grado de desempeño, luego se procedió a determinar el nivel de sostenibilidad de los tres recursos, se pudo evidenciar que el recurso de residuos sólidos es el que más falencias tiene, seguido por el recurso de energía y el recurso de agua.

Las buenas prácticas que se exponen en este manual son útiles y sencillas de aplicar, además con su aplicación se obtienen resultados positivos de manera rápida contribuyendo a conseguir el objetivo fundamental que es mejorar la gestión medioambiental en el área de alojamiento.





# Objetivos

## Objetivo general



Sensibilizar y orientar a los administradores y trabajadores del hotel Libertador sobre el buen manejo de gestión de agua, energía y residuos sólidos mediante la implementación de Buenas Prácticas Ambientales, las cuales no solo reducirán costos de operación y mejorar la imagen del hotel si no también, garantizar la sostenibilidad y motivar la llegada de turistas (Huéspedes) que estén interesados en conservar el medio ambiente. Además, estas pautas dan paso a la posible certificación de buenas prácticas ambientales sostenibles para el hotel.

## Objetivos específicos



Aplicar Buenas Prácticas Ambientales que contribuyan al desarrollo sostenible dentro del hotel Libertador generando un adecuado manejo de los recursos (agua, energía, residuos sólidos).



Lograr una mayor eficiencia en la administración incorporando la gestión responsable y racional de los recursos agua, energía y residuos sólidos.



Obtener un compromiso ambiental empresarial asumiendo la responsabilidad de llevar a cabo acciones efectivas a favor del equilibrio ambiental, como una meta central de la empresa. Ese compromiso debe estar documentado y firmado para así lograr una mejora de la imagen del hotel para obtener una certificación ambiental sostenible.





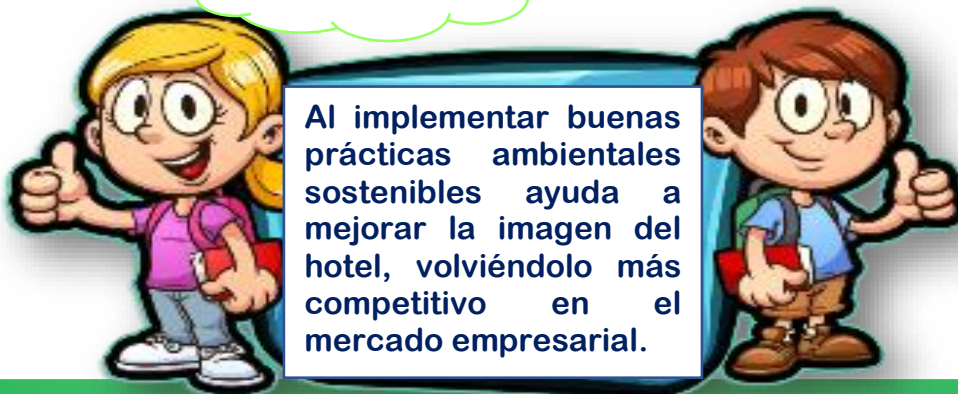
## ¿Qué son las Buenas Prácticas y cuál es su importancia?

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 sector hotelero. Las buenas prácticas deben garantizar que se produce el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen del hotel frente al huésped, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico.

## ¿Cómo nos beneficia la implementación de buenas prácticas ambientales?

Es importante comprender que las buenas prácticas para turismo sostenible no solamente van a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. El objetivo de su implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y a la economía empresarial. En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar el bienestar en general.

¿Sabías que...?





## Medidas útiles generales de buenas prácticas ambientales sostenibles para el hotel libertador



Crear una política ambiental

Determina las acciones, comportamientos y compromiso del hotel Libertador y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente



Cambiar la visión y misión del hotel

Enfocada en la parte ambiental, sostenible



Capacitar al personal sobre buenas prácticas ambientales en los recursos de agua, energía y residuos sólidos.

Es vital para el hotel Libertador propiciar el desarrollo integral de los trabajadores y contar con colaboradores que posean un alto nivel de conocimientos, experiencias y que incorporen la responsabilidad social y ambiental en todas sus actividades.



Monitorear y gestionar el consumo por turista de los recursos de agua, energía y residuos sólidos.

Para monitoria y gestionar el agua, energía y residuos sólidos por turista se debe colocar válvulas de medición del consumo de recursos en cada área de servicio, administración, lavandería, recepción, habitaciones para poder determinar cuánto está consumiendo el turista.



Crear objetivos para minimizar el consumo de los recursos de agua, energía y residuos sólidos.

¿SABIAS  
QUE?

El turismo sostenible se caracteriza por incluir y contribuir a diferentes grupos sociales, económicos y culturales en su gestión y operación.



# GESTION EFICIENTE DE AGUA



El agua es un elemento clave para el desarrollo de la actividad turística en los alojamientos, siendo una de las tipologías empresariales que más consumo de agua demandan, sobre todo durante la temporada estival. Realizando cambios en la de actitud del uso responsable del agua, con un coste bajo para los alojamientos, se presentan las siguientes buenas prácticas:





## Beneficios



La disminución del consumo de agua puede reducir los costos de operación del hotel.



La conservación de las fuentes de agua ayuda a forjar una buena imagen ante los huéspedes ambientalmente responsables.



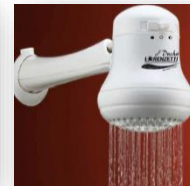
El ahorro de agua ayuda a conservar y proteger el recurso hídrico del hotel, a la vez que promueve una relación armoniosa entre el agua, el ambiente y el turismo.



## Medidas utiles



Implantación de equipos y tecnologías, en el área de habitaciones del hotel, como inodoros con doble descarga, grifos con temporizador, duchas que ayuden al ahorro de agua y que contengan el sello verde.



### ¿Sabías Que...?

El 90% es agua de mar y tiene sal, el 2% es hielo y está en los polos. Sólo el 1% de toda el agua del planeta es dulce, encontrándose en ríos, lagos y mantos subterráneos.





2

Revisar mensualmente los equipos para corregir y evitar fugas innecesarias en todas las tuberías, escusados, baños, mangueras de abasto.



Llevar un registro de filtraciones o fugas detectadas tanto por el personal como por los huéspedes.

3

4

Proporcionar información diaria a los huéspedes a través de las redes sociales del hotel tales como (páginas web, Facebook, Tik tok, Instagram), o medios impresos como manuales, cartillas, folletos, bocetos sobre el ahorro de agua.



Llevar un registro de adquisición de productos de limpieza amigables con el ambiente en el área de piscina para que el agua pueda ser reutilizada. También se recomienda cambiar el agua cada cinco años para ahorrar el consumo de agua

5



**¿Sabías que?**

Un grifo que pierde una gota por segundo genera un despilfarro de 30 litros de agua al día.







6

Implementar un sistema de reutilización de aguas residuales tanto en las 60 duchas, 74 lavamanos, 66 baños de todo el hotel.

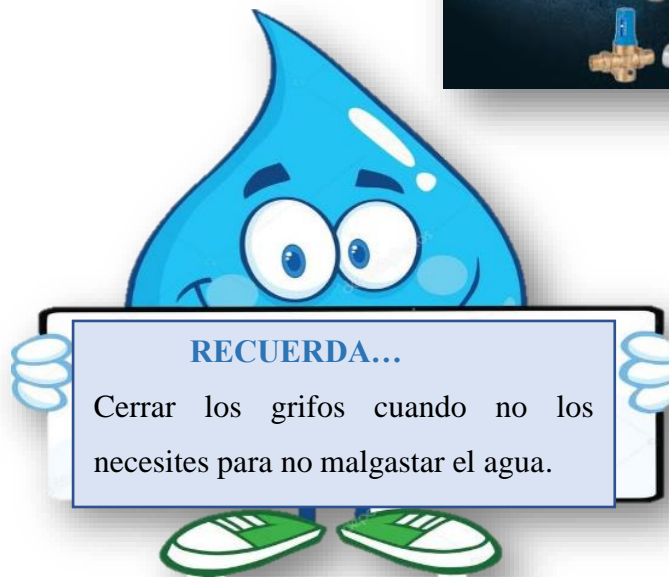


Operar con lavadoras eficientes sólo con cargas completas para aprovechar al máximo el recurso de agua.



8

Instale válvulas limitadoras de flujo en los 74 lavamanos de los baños de servicio público, habitaciones, para regular la cantidad de agua que se utiliza en cada actividad; de esta manera, se asegura que solo se utilice el volumen de agua necesario para determinar el proceso.



# GESTION EFICIENTE DE ENERGIA



La energía desempeña un papel fundamental en el sector del alojamiento turístico, puesto que el consumo energético es indispensable para el desarrollo de su actividad y su cuidado no siempre se encuentra en manos de los gestores, sino que depende en su gran mayoría del buen uso que hagan los clientes.

Así pues, existen métodos a través de los cuales se puede lograr una mayor eficiencia, y como consecuencia, un menor impacto ambiental.

Para ello, se proponen las siguientes pautas a seguir:





## Beneficios



Las inversiones en un uso más eficiente de la energía y en unas prácticas de administración interna más efectivas pueden reducir considerablemente los gastos de funcionamiento y energía.



El uso de energías renovables puede mitigar la contaminación local del aire, mantener la calidad del destino y mejorar la experiencia del huésped.



La eficiencia energética y las prácticas de conservación pueden mejorar la imagen ante los huéspedes y habitantes locales



## Medidas utiles

1

Instale focos led de bajo consumo en todas las áreas de servicio público del hotel tales como área de recepción, administración, habitaciones, áreas húmedas, esto evitara altos costos en el consumo de energía.



Instale en las 58 habitaciones del hotel controles automáticos para cortar la energía eléctrica cuando el huésped no está en la habitación ayudando así a consumir menos energía.

2

¿Sabías que...?

“Las bombillas de bajo consumo ahorran hasta un 80% de energía y duran 8 veces más que las lámparas incandescentes”





3

Apagar los focos y lámparas por la mañana en el área húmedas, área de recepción y el área de administración del hotel para reducir el consumo excesivo de energía ayudando ahorrar la misma, aprovechando la luz solar.



Instalar paneles fotovoltaicos para satisfacer las diferentes necesidades energéticas del hotel Libertador aportando a no contaminar el ambiente ya que es una energía que no se agota.

4

5

Actualizar las lavadoras, de bajo consumo energético y que contengan el sello verde, utilizando programas de lavado en frío y de carga completa evitando así el consumo excesivo de energía, limpie el filtro de la secadora cada día al final de la jornada.



### ¿Sabías que...?

La energía solar permite al hotel ahorrar hasta un 50% en las facturas de calefacción y electricidad

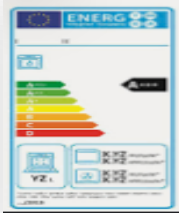




Llevar un registro de limpieza y mantenimiento del sistema de las bombillas y lámparas del hotel en las áreas de recepción, administración, baños, áreas húmedas, salones de evento, habitaciones. Aunque parezca mentira, mantener las bombillas y lámparas limpias permite el ahorro de un 10% en electricidad.



Utilizar en el área de habitaciones pilas recargables en los 28 controles de TV, ya que tienen una vida útil mucho más larga, eficiente y práctica.



Comprar equipos que dispongan de etiquetas ecológicas que certifiquen que el producto fue fabricado respetuosamente con el medio ambiente y sean eficientes energéticamente



### Recuerda....

Pintar las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.





# **GESTION EFICIENTE DE RESIDUOS SOLIDOS**



La gestión de residuos racional y adecuada de los residuos generados en el alojamiento tiene efectos positivos inmediatos en el medio ambiente al reducir la cantidad de desechos y contribuir a su posterior tratamiento. De esta forma, se reduce el impacto ambiental y se optimiza el consumo de materias naturales. Para una gestión apropiado de los residuos se recomienda:





## Beneficios



La correcta eliminación de la basura puede limitar el riesgo de litigios con huéspedes o lugareños que se enfermen como consecuencia de los residuos peligrosos.



La gestión eficaz de los residuos puede proteger la imagen de un hotel limitando el deterioro visual de la zona y obteniendo la aprobación de los huéspedes.



Las prácticas de reducción, reutilización y reciclaje ayudan a la educación de consumidores responsables y generan ahorros significativos para la empresa.



## Medidas Utiles

1

Elabore un plan de gestión de manejo adecuado de los residuos sólidos, contar con un plan de manejo le permitirá al hotel que realizar una gestión más controlada de los residuos



Instalar en todas las 58 habitaciones, baños de administración y recepción dispensadores para los productos de higiene, en lugar de proporcionar los amenities en monodosis.

2

### ¿SABIAS QUE?

Un pañuelo de papel tarda tres meses en degradarse y una lata de refrescos diez años.





3

Implementar señalética en 58 habitaciones y en áreas de servicio público del hotel tales como recepción, administración, áreas húmedas que los motive a los huéspedes a participar a la correcta clasificación de residuos sólidos.



Colocar tachos con su respectiva clasificación en las 58 habitaciones del hotel.

4

5

Procurar usar el e-mail antes de imprimir cualquier documento, ayudando al reducir el uso del papel.



En el caso de que sea necesario imprimir, se recomienda que se realice en papel reciclado, y si se trata de documentación interna del hotel, que se imprima en el reverso de papeles antes utilizados o a doble cara.

6

7

Utilizar tóner y materiales de oficina recargables en las áreas de administración y recepción para alargar su vida útil el máximo posible.



Disponer de un código de colores que identifique los desechos para facilitar su correcto uso tanto para empleados como para los huéspedes.

8

GRIS	NARANJA	VERDE	AMARILLO	AZUL	ROJO
Desechos en general	Orgánicos	Envases de Vidrio	Plástico y envase Metálicos	Papel	Hospitalarios infecciosos





Priorizar el uso de papel reciclado, con reconocidas certificaciones como, por ejemplo: Forest Stewardship Council (FSC), Der Blaue Engel (Ángel Azul), Processed Chlorine Free (PCF), Papel Exento de Cloro



10

Comprar bolsas de basura biodegradables para colocar los residuos generados por los huéspedes y personal del hotel ya que es una alternativa para reducir la contaminación.



Comprar productos con envases que sean retornables, reciclables y reutilizables

11

12

Evita propaganda excesiva como panfletos, trípticos, folletos.

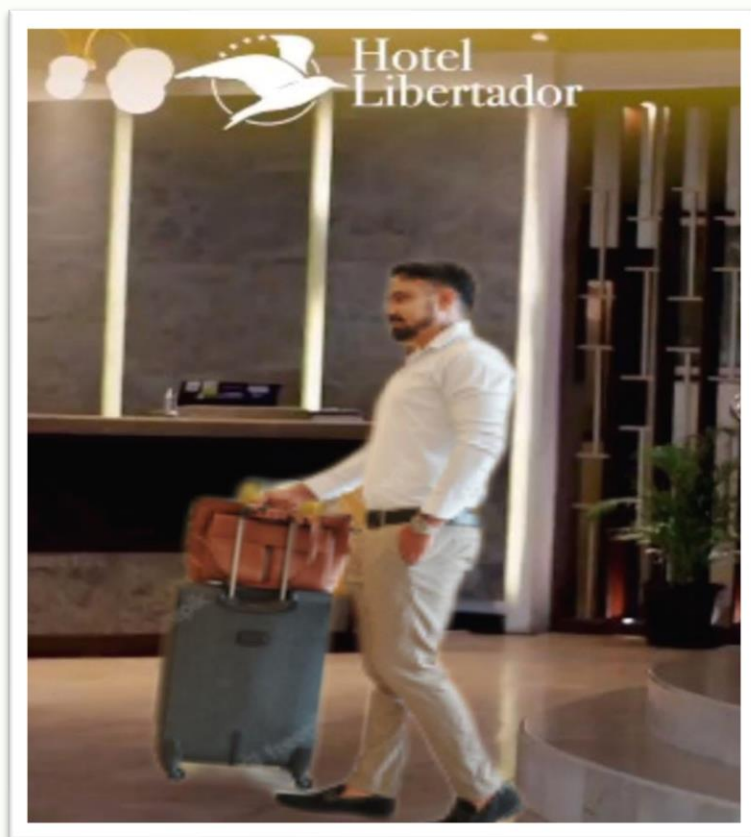


Instale secadores de manos de bajo consumo en lugar de dispensadores de toallas de papel en las 58 habitaciones y 8 baños de servicios público del hotel.

13



# MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES SOSTENIBLES PARA TURISTAS



En los lugares de alojamiento, el comportamiento de los turistas es muy importante y por lo tanto es fundamental hacerlos parte principal de este manual de Buenas Prácticas Ambientales.



# OBJETIVOS



## Objetivo general



Sensibilizar a los turistas sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles, fomentando el compromiso, de respeto y cuidado del ambiente, mediante actividades prácticas y cotidianas que se pueden realizar.

## Objetivos específicos



Lograr que los turistas participen en el ahorro de los recursos agua, energía y residuos sólidos.



Reducir el consumo de recursos (agua, energía, residuos sólidos) para promover la cultura y conciencia ambiental de los turistas.



## MEDIDAS UTILES DE AHORRO DE AGUA

1

Cerrar la llave mientras se desarrollan actividades como enjabonarse las manos o cepillarse los dientes. Una llave abierta consume hasta 12 litros de agua por minuto.



No arrojar residuos al inodoro o usarlo como papelera, esta práctica aparte de estancar la red de alcantarillado aumenta el índice de contaminación del agua. Cada descarga de la cisterna consume de 6 a 10 litros de agua.

2

3

Al utilizar el grifo de agua procurar no abrirlo completamente, esto reducirá el volumen de agua que se consume por actividad.



Avisar al administrador del hotel si observo una fuga o filtración de agua.

4

5

Tratar de utilizar las toallas, sábanas y demás blancos que el hotel le brinda el mayor tiempo posible.



No jalar la palanca de agua del inodoro innecesariamente.

6



### Sabias que...

Al ahorrar agua contribuyes a evitar el cambio climático y a proteger nuestro medio ambiente.



## MEDIDAS UTILES PARA EL AHORRO DE ENERGIA



El turista de nuestra década no solo está más conectado y es más proclive a utilizar la tecnología, sino que busca también un turismo más sostenible y más respetuoso con el medioambiente. De esta forma, no solo aceptará los pequeños cambios, sino que los apreciará.

1

Apaga los equipos (televisor, aire acondicionado) cuando no se esté utilizando.



Desenchufa tus dispositivos (celular, Tablet, computador) cuando ya tengan la carga completa.

2

3

Desconecta los equipos (secadoras, planchas de cabellos) cuando no estés utilizando.



Apaga las luces que no sean necesarias, siempre resulta más económico apagar las luces incluso por períodos cortos.

4

5

Asegúrate que las puertas y ventanas están cerradas mientras funciona el aire acondicionado o calefacción.





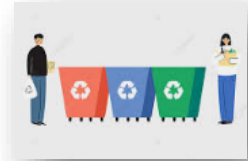
## MEDIDAS UTILES PARA EL AHORRO DE RESIDUOS SOLIDOS



Los turistas pueden contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando el uso adecuado de residuos sólidos que pueden beneficiar de manera especial al hotel. Éstas serían algunas de las ideas más prácticas:

1

Pide que tu factura te envíe al correo electrónico evitando el uso de papel siempre que sea posible.



Colocar la basura adecuadamente en su respectivo tacho.

2

### Sabias que....

Los turistas son la mejor oportunidad de transmitir la preocupación por el cuidado del ambiente y la importancia que se le da al país en el cuidado de sus recursos turísticos.





3

No derroches el papel del baño elije la cantidad apropiada



Utilizar la cantidad adecuada de amenities para evitar desperdicios

4

#### Sabias que ....

La gestión de residuos sólidos guarda una estrecha relación con la salud pública, el ambiente, la generación de emisiones de carbono, el desarrollo económico y el turismo en los países.





## PROPUESTA

De acuerdo al contenido antes revisado y a las medidas de buenas prácticas mencionadas en este manual propone lo siguiente: para que el hotel libertador logre ser una empresa sostenible debe tomar en cuenta los criterios propuestos por las siguientes certificaciones amigables con el ambiente:



### **Punto Verde (Mae).**



Es la Marca Institucional que otorga el Ministerio del Ambiente, a través de sus incentivos a toda actividad del desarrollo nacional que optimiza los recursos naturales en sus procesos, demostrando cumplir más allá de la normativa legal con el fin de reducir los impactos ambientales negativos hacia el entorno natural, en especial ecosistemas sensibles y con ello mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos.



### **Programa de Certificación GREAT Green Deal.**

Es uno de los 20 programas de certificación más destacados del mundo. La certificación GREAT está diseñada para propiedades de cualquier tamaño y tipo, al igual que para empresas de viajes, operadores de visitas guiadas, proveedores de transporte, restaurantes y más.







### ► **Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001**

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001 le ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.



Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001, su organización se posicionará como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores.

### ► **Smart Voyager**



Se ha expandido para incluir hoteles y hospedajes de Ecuador y América Latina. La meta de Smart Voyager es llegar a operaciones turísticas de todos los tamaños desde las cadenas grandes en ciudades principales hasta hospedajes eco-amigables (eco- logdes) en comunidades y montañas remotas. A través de capacitaciones y material, el programa de Smart Voyager educa a operadores turísticos en cómo reducir el impacto negativo al ambiente que tienen sus negocios y como darles apoyo a las comunidades aledañas y empleados.





### **Rainforest Alliance**

Esta organización no gubernamental con sede en Nueva York y oficinas en todo el mundo tiene como objetivo principal conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenible transformando las prácticas de uso de suelo, prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores a través de certificaciones, verificaciones y validaciones en diferentes áreas. Dentro de las áreas que esta organización ofrece certificación, verificación y validación están la agricultura, silvicultura, carbono forestal y turismo.



En el área de turismo trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas en la mejora de prácticas ambientales, sociales y económicas respectivamente. En Ecuador existen aproximadamente 24 establecimientos hoteleros verificados por esta organización no gubernamental

### **Hoteles + Verdes.**

La certificación Hoteles Más Verdes, que cumple con los estándares del Consejo Global de Turismo Sostenible, permite a los hoteles de la Argentina obtener tres niveles de certificación: bronce, plata y oro.





**El problema (con el turismo)  
no es crecer económicamente,  
si no hacerlo sin tomar en  
cuenta el enorme impacto que  
tienen nuestras actividades en  
el ecosistema que nos rodea**

Alejandro Legorreta Gonzales





## 7. Discusión

La evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas ambientales que se realizó en el hotel Libertador consta de tres recursos, agua, energía y residuos sólidos, de acuerdo a los resultados de la evaluación en el recurso agua se determinó que este recurso se encuentra en una escala de valorización de bajo grado de desempeño con un porcentaje de 0,660, así mismo el recurso de energía se encuentra en bajo grado de desempeño con un porcentaje de 0,456 y también el recurso de residuos sólido, se encuentra en bajo grado de desempeño con un porcentaje de 0,312, se encuentra en bajo grado de desempeño, considerando que la valorización es de 3,75 por tal motivo se debe prestar atención a las prácticas en el manejo de y gestión de agua, energía y residuos sólidos en el hotel; esto tiene diferencia con lo expuesto por (Novoa, 2019) respecto a la Gestión Adecuada de Residuos, se concluye que el hotel cumple con estas prácticas con un rango relativamente alto con un porcentaje de 76.9%, en cuanto a la Gestión Sostenible del Agua en el hotel, según los resultados obtenidos, se concluyó que sí hay una existencia de estas prácticas, pero con un rango medio alto, donde prevalece el nivel alto con un porcentaje del 69.2% y el nivel medio de 30.8%., como conclusión final, de acuerdo a la Gestión Adecuada de la Energía el 92.3% de los encuestados tienen la perspectiva que el hotel cumple con estas prácticas con un rango de nivel medio y tan solo el 7.7% cree que se cumplen estas prácticas con un nivel alto.

La metodología que se utilizó para la presente investigación se tomó en consideración métodos de tipo cuantitativo y cualitativo, técnicas e instrumentos, mismos que permitieron el análisis minucioso de la información recolectada en el Hotel Libertador, y de esta manera elaborar un manual de implementación buenas prácticas sostenibles, pretendiendo ayudar al Hotel, a lograr modificaciones importantes en el aspecto ambiental y así lograr una mejora de la imagen en el ámbito del turismo sostenible. Lo que se comprueba con la investigación realizada por (Erazo, 2016) que recoge datos basados en los principios del paradigma crítico-propositivo de carácter cuanti-cualitativo. Cuantitativo por los datos numéricos que se levantarán en cuanto al porcentaje de buenas prácticas ambientales; y cualitativo porque estos resultados serán encaminados hacia la interpretación y empleados de manera positiva para el desarrollo investigativo; (Velasco D., 2015) en esta fase, gracias a las técnicas de observación, encuestas y entrevista, se recopilaron los datos requeridos y se los tabuló. La información obtenida permitió y facilitó la realización del Manual de Procedimientos basados en B.P.A. para el Hotel Zeus, Riobamba, Chimborazo.

En la encuesta aplicada a los huéspedes que se hospedan en el hotel Libertador se pudo constatar que, durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario, otro punto fuerte que la mayoría de los huéspedes observaron que durante su estancia no han observado filtraciones o fugas de agua. Similar a la investigación realizada por (Fernández Robin, Cea Valencia, Jamett Muñoz, & Santander, 2016) se enfocó en el perfil de los consumidores de servicios hoteleros verificando sus hábitos de consumo, actitudes, percepciones y preferencias en relación a las prácticas sustentables, a través de un cuestionario aplicado a 208 consumidores de un hotel de Chile. El resultado mostró que los entrevistados tienen una actitud positiva en relación a la sustentabilidad y un comportamiento ambiental digno, valorando la imagen de la empresa que posee acciones sustentables.

Se puede constatar que los huéspedes según su percepción, comportamiento tiene más puntos débiles que puntos fuertes dando a conocer que el hotel Libertador no brinda información sobre buenas prácticas ambientales a sus clientes, la mayoría de los clientes no conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía y residuos sólidos. Lo que corrobora (Espinoza, 2015) quien hace mención, que dentro del hotel Catedral Internacional de Quito existen medidas y acciones de manejo de impacto ambiental, sin embargo, no son de gran ayuda para el medio ambiente ya que son pocas y de bajo impacto. no poseen un sistema amigable con el medio ambiente, luces encendidas en áreas de poco tránsito, utilización de productos de limpieza sin una medida estándar, no existía organización en los productos de bodega y en algunos sectores el cableado eléctrico necesitaba ser cambiado.

## 8. Conclusiones

Al finalizar el trabajo de investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones que se presentan a continuación:

- ✓ Uno de los puntos más débiles del hotel Libertador es el manejo de residuos sólidos ya que existen puntos de reciclaje solo en dos áreas específicas como la cocina, pero en lo que se refiere en las habitaciones no cuenta, también carece de señalética que motive al cliente a reutiliza o reusar y realizar una correcta clasificación de residuos solo trabaja con el sistema de clasificación de basura que tiene el municipio. El hotel no brinda información sobre buenas prácticas ambientales a sus clientes, la mayoría de los clientes no conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos.
- ✓ En base al nivel de cumplimiento de desempeño de las prácticas ambientales sostenibles que se desarrolló en el primer objetivo, se pudo concluir que el hotel Libertador cuenta con un bajo cumplimiento de varios requisitos de documentación que respalde la información brindada ya al contar con la documentación requerida permite dar un buen monitoreo y manejo de prácticas sostenibles para los recursos, agua, energía y residuos sólidos, esto debería ser de gran importancia ya que el hotel debe contar con una responsabilidad ambiental y de esta manera se podrá reducir los impactos negativos , sin embargo en algunos cumplimientos se puede observar que intentan darle un mejoramiento aplicando empíricamente practicas sostenibles.
- ✓ Después de haber observado y haber aplicado la metodología de evaluación y ponderación de criterios de desempeño se determina que el recurso agua, con un ponderado de (0,748), energía con un ponderado de (0,684) y residuos sólidos con un ponderado de (0,312), los tres recursos tienen un bajo desempeño lo que significa que requieren intervención total por parte de la administración del hotel en buenas prácticas ambientales sostenibles.
- ✓ En conclusión, el Manual de buenas prácticas sustentables para el Hotel Libertador de la ciudad de Loja es un instrumento viable, que pretende orientar y concientizar a los empleados y clientes de las buenas prácticas sustentables que se deben con respecto a cuidado y protección del consumo de agua, energía y la reducción de los residuos sólidos.

## 9. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda al gerente y todo el personal del hotel Libertador implementar un plan de capacitación para que tengan un panorama más claro a cerca de las prácticas ambientales sostenibles, evitando centrar toda la atención en el desarrollo económico, y procurar que este vaya de la mano con la sostenibilidad, a su vez implementar un plan de monitoreo o seguimiento al manejo de los recursos de agua, energía y residuos sólidos para evitar el desperdicio de los mismos, crear una política ambiental, así como también cambiar la misión y visión del hotel enfocada en el ámbito ambiental no solo en lo que es calidad y servicio.
- ✓ Al Ministerio del Ambiente que sigan mejorando y estableciendo metodologías para evaluar el desempeño de buenas prácticas ambientales sostenibles en el sector hotelero para un buen desarrollo en los futuros proyectos investigativos.
- ✓ Al Ministerio de Turismo y al Municipio de Loja que se dé importancia acerca de las buenas prácticas ambientales en los hoteles de esta manera garantizamos que el sector hotelero se involucre en la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en su gestión, y a su vez que mejoren sus prácticas ya existentes, orientándolas hacia al ahorro y cuidado de los recursos ambientales y así lograr una mejor actividad turística sustentable, para de esta manera pueda aumentar el nivel que tiene el hotel en materia de sostenibilidad.
- ✓ Al hotel Libertador, la aplicación de este trabajo para hacer un correcto uso de los recursos agua, energía y residuos sólidos, logrando disminuir los impactos ambientales que produce el hotel y generando ingresos gracias al ahorro de recursos y visitas de turistas que se interesan por estas medidas de apoyo hacia el medio ambiente.



## 10. Bibliografía

- Angeles, R. D. (10 de Octubre de 2007). *Indicadores de Turismo Sostenible en instalaciones Hoteleras*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-turismo-sostenible-en-instalaciones-hoteleras/>
- Alfonso Vargas, R. V. (2003). *Guia de buenas practicas ambientales, sector turismo*. Obtenido de Guia: [https://www.uhu.es/alfonso\\_vargas/archivos/guia%20buenas%20practicas%20Ambientales%20turismo%20definitiva-Huelva-2003.pdf](https://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/guia%20buenas%20practicas%20Ambientales%20turismo%20definitiva-Huelva-2003.pdf)
- Ambiente, M. d. (s.f.). *Buenas practicas ambientales sostenibles*. Obtenido de Manual : <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- Brundtland Comisión 1987. (s.f.). *ONU*. Obtenido de sostenibilidad: <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-sostenible/acerca-desarrollo-sostenible#:~:text=Su%20informe%2C%20%E2%80%9CNuestro%20Futuro%20Com%C3%BAAn,las%20demandas%20por%20una%20agenda>
- Cabrera, P. A. (Diciembre de 2018). *El Turismo y los Impactos Ambientales Caso: Bosque*. Obtenido de tesis : <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2854/1/Paper%20Loaiza%20Cabrera.pdf>
- Cascante Baque, L. G. (Septiembre de 2015). *Proyecto de investigación para la promoción de las buenas prácticas ambientales*. Obtenido de tesis : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10534/1/Tesis%20maria%20quichimbo%20-%20lisbeth%20cascante.pdf>
- Cortez, L. I. (diciembre de 2016). *Contaminación Ambiental Por Manejo De Residuos*. Obtenido de tesis : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23801/1/t-ug-pos-dp-maa-00001.pdf>
- Delgado, G. (2008). *espacios turisticos*. Obtenido de pagina web : <https://www.studocu.com/es/document/universidad-de-huelva/ordenacion-del-territorio-y-turismo-sostenible/garcia-delgado-2008/1410029>
- Erazo, D. E. (2016). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24630/1/Erazo-Dayana-Tesis%20%281%29.pdf>
- Espinoza, S. (2015). Obtenido de [https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16293/1/64047\\_1.pdf](https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16293/1/64047_1.pdf)
- Fernández Robin, C., Cea Valencia, J., Jamett Muñoz, G., & Santander. (2016). Attitude and behavior on hotel choice in function of the perception of sustainable practices. *Tourism & Management Studies*, 60-66.
- Fernández, G., Van Morlegan, C., & Guzmán Ramos, A. (2007). Alojamientos Turisticos y Medio Ambiente. *Gestion Turistica*, 27/37.

- Fernández-Robin, C. C.-V.-M.-A.-M. (2016). *Tourism & Management Studies*. Obtenido de Attitude and behavior on hotel choice in function of the perception of sustainable practices: <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388745016005.pdf>
- Fernando Andres, F. M. (09 de Enero de 2020). *Evaluacion de los impactos ambientales de los hoteles en la playa atacames*. Obtenido de Tesis: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2038/1/franco%20medina%20%20fernando%20andr%C3%89S%20.pdf>
- FundacionPromocionSocial. (Octubre de 2017). *Guía de Buenas Practicas Ambientales*. Obtenido de [https://promocionsocial.org/wp-content/uploads/2018/04/Gu%C3%ADa-Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales\\_Fundaci%C3%B3n-Promoci%C3%B3n-Social-1.pdf](https://promocionsocial.org/wp-content/uploads/2018/04/Gu%C3%ADa-Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales_Fundaci%C3%B3n-Promoci%C3%B3n-Social-1.pdf)
- González, M. A. (2017). *Diseño de un Campo Santo Ecológico del Cantón Loja*.
- Hoteles sostenibles*. (02 de Diciembre de 2020). Obtenido de Blog Turismo: <https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/sostenibilidad/hoteles-sostenibles-realidad-y-tendencia#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20hotel%20sostenible,construido%20n%C3%AD%20en%20su%20entorno>.
- Hotellibertador. (2018). *Historia del Hotel Libertador*. Obtenido de pagina web: <https://www.hotellibertador.com.ec/index.php/es/home-sp/about-sp>
- Incinerox*. (22 de Enero de 2020). Obtenido de beneficios de buenas practica ambientales para empresas : <https://incinerox.com.ec/buenas-practicas-ambientales-empresariales/#:~:text=Reduzca%20el%20uso%20del%20papel,tomado%20o%20su%20vivo%20personal>.
- ISO 50001, 2. (s.f.). *sistemas de gestion de la energia*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:50001:ed-1:v1:es>
- Julio Enrique Gavilanes Valle, Carlos Francisco Ludeña Garcia, Yuly Jacqueline Cassagne Torres. (2018). *Prácticas Sostenibles en Hoteles de Lujo y Primera en Guayaquil, Ecuador*. *Artigos* , <https://www.redalyc.org/journal/4735/473559293011/html/>.
- LaHoraLoja. (26 de Enero de 2021). *Loja con visión de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/noticias/loja-continua-con-vision-de-desarrollo-sostenible/>
- Lamar, V. I. (Marzo de 2019). *Análisis de Calidad del Servicio que presta el Hotel Libertador Loja* . Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21878/1/Viviana%20Isabel%20Guachon%20Lamar.pdf>
- LineaVerde. (2013). *Guías de buenas prácticas sobre medio ambiente*. Obtenido de <http://www.lineaverdehuelva.com/lv/guias-buenas-practicas-ambientales.asp>
- MinisterioTurismoEcuador. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turistico*. Obtenido de Lexis: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/Reglamento-De-Alojamiento-Turistico.pdf>

- Novoa, T. (20 de mayo de 2019). *“Análisis de Buenas Prácticas Ambientales en UN.* Obtenido de tesis: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1092/TI-Novoa%20T.pdf?sequence=1>
- OMT. (mayo de 1998). *Turismo Sostenible.* Obtenido de El Periplo Sustentable: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- OMT. (25 de mayo de 2021). *Ostelea.* Obtenido de Blog turismo : <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible-segun-la-omt>
- Quiroz, E. J. (septiembre de 2021). *Análisis de Calidad del Agua en el Estero San Enrique Cantón .* Obtenido de tesis : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56811/1/FINAL%20TESIS%20%20EMILIO%20PLUA%20FINAL%20ESTERO%20SAN%20ENRIQUE.pdf>
- Quiroz, E. J. (septiembre de 2021). *Analisis de la calidad del agua en el estero San Enrique Canton .* Obtenido de Tesis: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56811/1/Final%20tesis%20%20emilio%20plua%20final%20estero%20san%20enrique.pdf>
- Rainforest, A. (2008). *Buenas Prácticas ambientales.* Guatemala. Obtenido de [http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/tourism_practices_guide_spanish.pdf)
- Rodríguez, A. N. (25 de mayo de 2020). *Buenas Prácticas Ambientales en hoteles.* Obtenido de Caso de Estudio: Iberostar Grand Trinidad: [File:///C:/Users/Usuario/Downloads/3506-Art%C3%Adculo-12355-5-10-20220216%20\(12\).pdf](File:///C:/Users/Usuario/Downloads/3506-Art%C3%Adculo-12355-5-10-20220216%20(12).pdf)
- Thayse Ana Ferreira, G. B. (20 de Noviembre de 2017). *Estudios y Perspectivas en Turismo.* Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/1807/180760431011/html/#redalyc\\_180760431011\\_ref28](https://www.redalyc.org/journal/1807/180760431011/html/#redalyc_180760431011_ref28)
- Valle, J. E., Garcia, C. f., & Torres, Y. J. (12 de Enero de 2018). *Prácticas Sostenibles en Hoteles de Lujo y Primera en Guayaquil, Ecuador.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4735/473559293011/>
- Velasco, D. (20 de octubre de 2015). *Elaboración de un Manual de Procedimientos de Buenas.* Obtenido de tesis: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7105/1/T-UCE-0004-037.pdf>
- Velasco, D. G. (2015). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7105/1/T-UCE-0004-037.pdf>
- Villares, V. V. (2012). *“Implementación de un Proyecto Educativo sobre Reciclaje .* Obtenido de tesis: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/6884/1/104T0043.pdf>
- EstudiosTuristicos, C. (2018). *Hotel Sustentable. Viabilidad económica de su implementación a partir de la percepción de los consumidores.*

## 11. Anexos

### Anexo 1 Entrevista para el Gerente Hotel Libertador



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA: TURISMO**

Estimado Sr. (a), la finalidad de la presente entrevista es obtener información primaria respecto a la aplicación de buenas prácticas ambientales por el HOTEL LIBERTADOR, por lo que solicito a usted de la manera más respetuosa se digne a brindar información, la misma que se utilizará para el desarrollo de la tesis previo a obtener el título de grado de Licenciatura en Turismo. De antemano, agradezco su colaboración.

#### AGUA

1. ¿El agua proviene de una fuente legal?
2. ¿Se han establecido metas para reducir el consumo de agua?
3. ¿Los clientes reciben orientación para minimizar el uso del agua?
4. ¿El hotel utiliza la red de alcantarillado sanitario o tiene un sistema de pozo séptico?
5. ¿Sensibiliza y capacita a su personal para reducir el uso de agua, energía y residuos sólidos?
6. ¿Utiliza señalética que motive a los turistas a participar en el ahorro de agua, energía y residuos sólidos?
7. ¿El hotel cuenta con equipos modernos para minimizar el consumo de agua?
8. ¿Llevan un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizadas del sistema de agua?
9. ¿Solicita a los clientes que informen sobre la existencia de fugas o filtraciones de agua?
10. ¿Se han determinado objetivos de administración de agua en lugares de alto riesgo de agua?
11. ¿El agua utilizada por turista por noche según su fuente es monitoreada y gestionada?
12. ¿Qué tipo de prácticas utilizan para minimizar el consumo de agua?
13. ¿El hotel tiene la política de especificar a los huéspedes que el lavado de toallas y sábanas no es diario a menos que el huésped lo solicite?
14. ¿En el área de lavado utiliza productos de limpieza biodegradables o debajo impacto ambiental?
15. ¿Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua?
16. ¿Las lavadoras que utiliza son de carga completa?
17. ¿Cada que tiempo cambian el agua en la piscina?
18. ¿utilizan productos de limpieza para desinfectar el agua de la piscina? ¿Reutilizan el agua de la piscina?

#### ENERGIA

19. ¿El hotel cuenta con fuentes de energía renovables?

20. ¿La energía total es monitoreada y gestionada?
21. ¿La energía utilizada por turista por noche según su tipo de energía es monitoreada y gestionada?
22. ¿Se utilizan equipos modernos para el ahorro de energía?
23. ¿Utilizan prácticas para minimizar el uso de energía?
24. ¿El personal recibe directrices sobre como minimizar el consumo de energía??
25. ¿Los clientes reciben directrices sobre como minimizar el consumo de energía??
26. ¿Qué tipo de energía utilizan para calentar el agua de las duchas?
27. ¿En las instalaciones de lavandería utilizan equipos modernos?
28. ¿Se monitorea el consumo de energía mensual?
29. ¿Tiene instalado generadores solares?

#### RESIDUOS SOLIDOS

30. ¿Dentro del hotel existen puntos de reciclaje?
31. ¿Cómo clasifica la basura?
32. ¿La cantidad de residuos sólidos por turista/ noche es monitoreada y gestionada
33. ¿Se implementa un plan de manejo de residuos sólidos?
34. ¿El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos?
35. ¿La disposición de residuos sólidos se mide por tipo y se establecen metas para minimizar los residuos sólidos?
36. ¿Se brindan directrices a los clientes sobre como minimizar los residuos?
37. ¿Se brindan directrices al personal sobre como minimizar los residuos?

Anexo 2 Encuesta a los Clientes



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA: TURISMO**

Estimado Sr. (a), la finalidad de la presente encuesta es obtener información primaria respecto a la aplicación de buenas prácticas ambientales por el HOTEL LIBERTADOR, por lo que solicito a usted de la manera más respetuosa se digne a brindar información, la misma que se utilizará para el desarrollo de la tesis previo a obtener el título de grado de Licenciatura en Turismo. De antemano, agradezco su colaboración.

**Edad:**

20 - 25

26 - 30

31 - 35

36 - 40

Otros.....

**Sexo:**

Masculino

Femenino

**Nivel de instrucción:**

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

**1. ¿Tiene conocimiento sobre buenas prácticas ambientales?**

Si

No

**2. ¿Conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos agua, energía**

**eléctrica y residuos sólidos?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Usted conoce acerca de actividades de reducir, reusar y reciclar?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**4. ¿Durante su estadía en el hotel, observo si cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar la energía, agua y residuos sólidos?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**5. ¿Durante su estancia en el hotel, usted recibió información a través de medios digitales, como página web, redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok, entre otras de sobre ¿Como reducir, reusar, reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Durante su estancia en el hotel, recibió información a través de medios impresos, como trípticos, folletos, revistas, hojas informativas sobre cómo reducir, reusar y reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**7. ¿Durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario?**

Si

No

**8. ¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, hace uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme?**

Si

No

**9. ¿Durante su estancia en el hotel, usted conecta su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería?**

Si

No

**10. ¿Durante su estancia en el hotel, cuando usted hace uso de la ducha se demora más de 19 minutos?**

Si

No

**11. ¿Durante su estancia en el hotel, al momento de hacer uso de agua para el aseo personal, cierra los grifos mientras no sea necesario?**

Si

No

**12. ¿Durante su estancia en el hotel, percibió si es que cuenta con llaves ahorradoras en la habitación?**

Si

No

**13. ¿Durante su estancia en el hotel, percibió si es que existió alguna filtración o fuga de agua?**



Si

No

**14. ¿Durante su estancia en el hotel, coloca la basura en sus respectivos tachos?**

Si

No

**15. ¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, al momento de utilizar el baño usted desecha el papel en el tacho o en el escusado?**

Si

No

**16. ¿Durante su estancia en el hotel, percibió si existe un tacho para la correcta clasificación de residuos?**

Si

No

**17. ¿Según su percepción considera usted que es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles en el hotel Libertador?**

Si

No

**Anexo 3** Matriz de medición del consumo de agua

	<b>HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA</b>				<b>Versión: 1</b>
					<b>código: 03</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>(Plan de acción inmediata)</b>	
<b>MATRIZ DE MEDICION DE CONSUMO DE AGUA</b>					
<b>Nombre del Establecimiento:</b>		Hotel Libertador			
<b>Fecha:</b>			<b>Responsable:</b>		
<b>N</b>	<b>Meses</b>	<b>Valor Monetario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>	<b>Observaciones</b>
1	Enero	587.08	465.00(m3)		
2	Febrero	567.70	451.00(m3)		Consumió menos que el mes de enero
3	Marzo	124.82	131.00(m3)		Sigue bajando el consumo
4	Abril	63.56	80.00(m3)		Se nota un consumo muy bajo
5	Mayo	231.39	208.00(m3)		Se observa un aumento en el consumo
6	Junio	44.28	59.00(m3)		Se observa un bajo consumo
7	Julio	217.55	198.00(m3)		Se observa un aumento en el consumo
8	Agosto	214.78	196.00(m3)		Se observa que reduce muy poco el consumo comparado al mes de julio
9	Septiembre	257.69	227.00(m3)		Se observa un aumento en el consumo
10	Octubre	391.93	324.00 (m3)		Se observa un aumento en el consumo comparado al mes de septiembre
11	Noviembre	324.00	202.00(m3)		
12	Diciembre	467.80	818.30(m3)		Aumento de consumo
Responsable de la herramienta: Firma Miembro del equipo: Firma:			Propietario y/o Gerente: Ing. Fernando Eguiguren  Firma de aprobación:		

**Anexo 4** Matriz de medición del consumo Energía

	<b>HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA</b>				<b>Versión: 1</b>
					<b>Código: DCCT- AMB-HGCT-03</b>
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>(Plan de acción inmediata)</b>
<b>MATRIZ DE MEDICION DE CONSUMO DE ENERGÍA</b>					
<b>Nombre del Establecimiento:</b>		Hotel Libertador			
<b>Fecha:</b>			<b>Responsable:</b>		
<b>N:</b>	<b>Meses</b>	<b>Valor Monetario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>	<b>Observaciones</b>
1	Enero	852,21	5693,64 kwh		
2	Febrero	748,53	5229,54 kwh		Se observa un bajo consumo en comparación con el mes de enero
3	Marzo	699,77	5355,00 kwh		Se observa un aumento en comparación del mes de febrero
4	Abril	707,26	6258,72 kwh		Se observa un bajo consumo
5	Mayo	1.571,68	6279,12 kwh		Alto valor monetario en la planilla mensual
6	Junio	758,68	5465,16 kwh		
7	Julio	830,83	6711,60 kwh		
8	Agosto	883,93	5618,16 kwh		
9	Septiembre	758,68	6343,38 kwh		Bajo consumo en comparación al mes anterior
10	Octubre	853,43	5177,52 kwh		Alto consumo
11	Noviembre	717,06	6343,38kwh		
12	Diciembre	638,53	4809,30kwh		
Responsable de la herramienta: Firma Miembro del equipo: Firma:			Propietario y/o Gerente: Ing. Fernando Eguiguren  Firma de aprobación:		

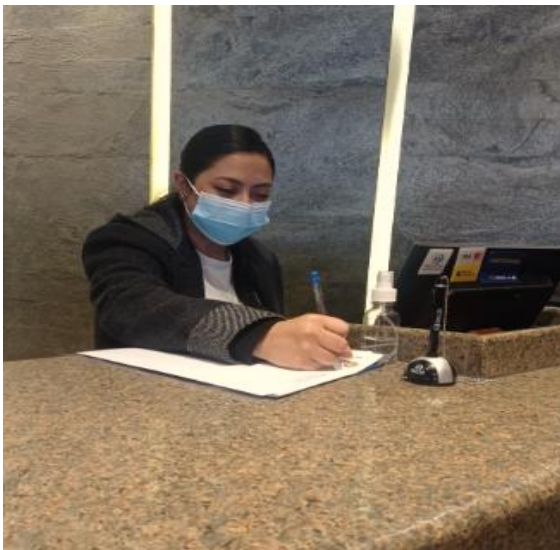
**Anexo 5** Matriz de medición de Manejo de residuos sólidos

	<b>HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA</b>				<b>Versión: 1</b>
					<b>Código : DCCT-AMB-HGCT-03</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>(Plan de acción inmediata)</b>	
<b>MATRIZ DE MEDICION DE CONSUMO DE DESECHOS SÓLIDOS</b>					
<b>Nombre del Establecimiento:</b>					
<b>Fecha:</b>			<b>Responsable:</b>		
<b>N:</b>	<b>Meses</b>	<b>Proceso de Reciclaje (Cantidad)</b>	<b>Proceso de Reducción (Cantidad)</b>	<b>Proceso Reutilización (Cantidad)</b>	<b>Total</b>
1	Enero				
2	Febrero				
3	Marzo				
4	Abril				
5	Mayo				
6	Junio				
7	Julio				
8	Agosto				
9	Septiembre				
10	<b>OCTUBRE</b>				
<b>Responsable de la herramienta:</b> <b>Firma</b>			<b>Propietario y/o Gerente:</b>		
<b>Miembro del equipo:</b> <b>Firma:</b>			<b>Firma de aprobación:</b>		

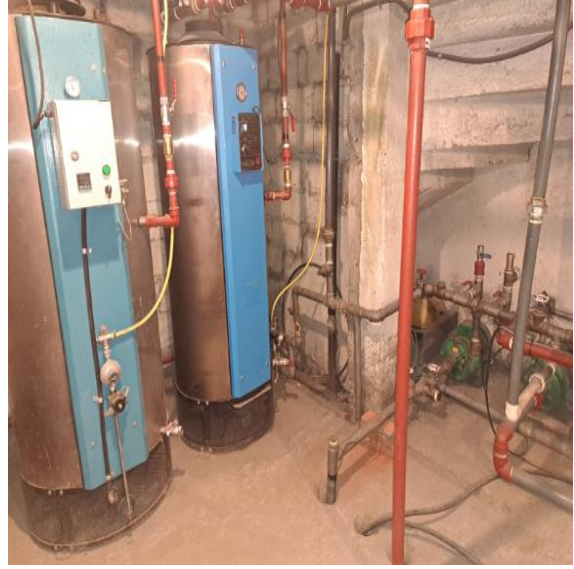
**Anexo 6** Matriz de Evaluación

Áreas	Descripción	Nivel de cumplimiento			Evidencias Fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
		5 cumple	3 -cumple parcialmente	0 no cumple		
<b>Agua</b>						
<b>Total</b>						
<b>Energía</b>						
<b>Total</b>						
<b>Residuos solidos</b>						
<b>Total</b>						

## Anexo 7 Evidencias fotográficas









## Anexo 8 Evidencia documentada



Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.  
Matriz: Rocafuerte 162-26 y Olmedo

Ruc: 1190005646001  
Contribuyente especial, resolución No. 209  
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. factura 001-003-001357175  
Nro. doc. interno 1300672920  
Fecha de emisión 03-03-2022  
Fecha de Vencimiento 13-03-2022  
Número de autorización  
0303202201119000564600120010030013571750200021916



K200027464359

**VALOR TOTAL: 699,77**

### Información del Consumidor

#### CUENTA CONTRATO 200027464359

Razón social HOTELERA PISCOBAMBA CIA LTDA (PISCOBAMBA CIA HOTELERA)  
RUC 1190068257001  
Celular 0997835040  
Correo Electrónico contabilidad@hotelibertador.com.ec  
Dirección del servicio COLON 14-30 SIMON BOLIVAR / EL SAGRARIO - LOJA

Código Único Eléctrico 1800219386

Tipo de tarifa Arconel MTCQCD01 - MT Comercial con Demanda  
Geocódigo 1801E007000018 Unidad de Lectura 1801E007

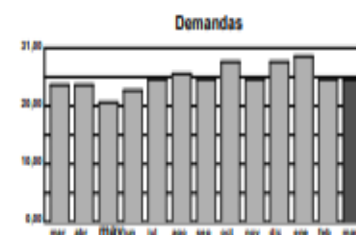
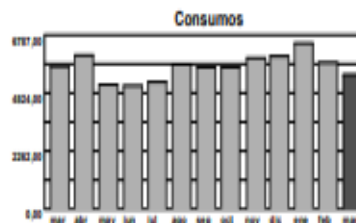
### 1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor 31920  
Tipo de consumo leído  
Fecha desde 02-02-2022  
Días facturados 28  
Fecha hasta 01-03-2022  
Factor de potencia (FP) 0,9618  
Penalización bajo FP 0,0000

Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Interno Transformador	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	01-03-2022	52665,00	47538,00	0,00	5127,00	102,54	5229,54	kWh	496,81
Energía reactiva total	01-03-2022	469287,00	467798,00	0,00	1489,00	0,00	1489,00	kVarh	0,00
Demanda máx. total	01-03-2022	25,00		0,00	25,00	0,00	25,00	kW	0,00
Demanda facturable	01-03-2022	25,00		0,00	25,00	0,50	25,50	kW	122,15

### 2. Valores Pendientes

VALORES PENDIENTES (2) 0,00



### 3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3) 0,00

### Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Valor Consumo 496,81  
Comercialización 1,41  
Valor Demanda 122,15  
Subtotal Servicio Eléctrico (SE) 620,37  
Servicio Alumbrado Público General 73,02  
Subtotal Alumbrado Público (APG) 73,02  
Base I.V.A. 0% 693,39  
I.V.A. 0% 0,00

**TOTAL SE Y APG (1) 693,39**



### Subsidios del Gobierno

Subsidio Tarifa Eléctrica 65,37-  
**TOTAL 65,37-**

### Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	693,39	10	días

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	693,39
Valores Pendientes (2)	0,00
Planes de Financiamiento (3)	0,00
<b>TOTAL SECTOR ELECTRICO (1+2+3)</b>	<b>693,39</b>

**FACTURA:****Nro. 001-014-000408479**

Autorización electrónica:

2007202201118000024000120010140004084790005716015

**Municipio de Loja**

Ambiente de emisión:

Matríz: José Antonio Eguiguren SN y Bolívar

PRODUCCION

R.U.C.: 1180000240001

Fecha de autorización:

Establecimiento: José Antonio Eguiguren SN y Bolívar

21-07-2022 12:57:18

CONTRIBUYENTE ESPECIAL RES. NRO. 0500

Clave de acceso:

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI



2007202201118000024000120010140004084790005716015

Cliente: HOTELERA PISCOBAMBA CIA. LTDA. R.U.C / C.I: 1190088257001 Dirección: COLON 14-30 Y BOLIVAR Fecha de emisión: 20-07-2022
---

Cantidad	Descripción	V. unitario	V. total
1.00	AJUSTE MESES PASADOS	0.00	0.00
1.00	RECOLECCIÓN DE BASURA	178.12	178.12
1.00	COSTO BASICO DE FACTURACION	0.41	0.41
1.00	PROTECCION MICROCUENCAS	30.53	30.53
1.00	SEGURIDAD CIUDADANA	9.30	9.30
1.00	APORTES PLANES MAESTROS	117.42	117.42
1.00	ALCANTARILLADO	203.54	203.54
1.00	SERVICIO DE AGUA POTABLE	587.08	587.08
1	INTERES/RECARGO	37.36	37.36

INFORMACION ADICIONAL		Subtotal	1280.78
Número de medidor	1207000070	Base imponible 0%	587.08
Estado medidor	Funcionando	Base imponible no objeto de impuesto	673.68
Categoría	COMERCIAL	Descuento	0
Ruta	4 - 3807	Total	1280.78
Lectura anterior	10382		
Lectura actual	10847		
Consumo (m3)	465.00		
Tipo exención	NINGUNO		
Valor exención	0.00		
Ubicación:	COLON 15B-30		
Correspondiente a:	2022-febrero		
Director(a) Financiero:	Dr. Marco Moncayo González		

## Anexo 9 Certificación de traducción del resumen

CERTF.Nº.1.13-2023

Loja, 15 de agosto del 2023

El suscrito Franco Guillermo Abrigo Guarizo.

**Lcdo. En Ciencias de la Educación Mención Idioma Inglés**

A petición de la parte interesada y en forma legal.

### **CERTIFICA:**

Que la Señorita **María Esther Quishpe Salas** con cédula de identidad número **0706439957**, estudiante de la Carrera de Turismo, de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, completó satisfactoriamente la presente traducción de español a inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular denominado **“Propuesta de buenas prácticas ambientales sostenibles para el Hotel Libertador de la Ciudad de Loja.”**

Traducción que fue guiada y revisada minuciosamente por mi persona. En consecuencia, se da validez a la presentación de la misma. Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del presente documento en lo que estimare conveniente.

Atentamente,



.....  
Franco Guillermo Abrigo Guarizo

**Lcdo. En Ciencias de la Educación Mención Idioma Inglés**

Número de Registro Senescyt: 1008-2021-2368808