



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Turismo

Propuesta de Buenas Prácticas Ambientales Sostenibles para el Floy's International Hotel de la Ciudad de Loja

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

AUTORA:

Cinthyia Pilar Guaman Michay.

DIRECTOR:

Ing. David Vladimir Cartuche Paqui Mg. Sc.

Loja-Ecuador

2024

Certificación

Loja, 20 de octubre de 2023

Ing. David Wladimir Cartuche Paqui, Mg. Sc

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Propuesta de buenas practicas ambientales sostenibles para el Floy's Internacional Hotel de la Ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Turismo**, de la autoría de la estudiante **Cintha Pilar Guaman Michay**, con **cédula de identidad Nro.1105844391**, 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. David Wladimir Cartuche Paqui, Mg. Sc

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

Autoría

Yo **Cinthyá Pilar Guaman Michay**, 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: 1105844391

Fecha: 15 de enero del 2024

Correo electrónico: cinthya.guaman@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0985911300

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, **Cinthyá Pilar Guamán Michay**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Propuesta de buenas prácticas ambientales sostenibles para el Floy's International Hotel de la 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 Repositorio Institucional, 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 quince días del mes enero del dos mil veinticuatro.

Firma: _____

Autora: Cinthya Pilar Guaman Michay

Cédula de identidad: 1105844391

Dirección: Loja, calle Pedro Falconi.

Correo electrónico: cinthya.guaman@unl.edu.ec

Teléfono celular: 0985911300

DATOS COPLEMENTARIOS:

Director del trabajo de integración curricular: Ing. David Vladimir Cartuche Paqui Mg, Sc.

Dedicatoria

El presente trabajo de integración curricular va dedicado de manera especial a Dios Todopoderoso, por ser fuente de vida y amor, quien me sostiene y fortalece para alcanzar mis metas.

A mis padres, hermanos y a mi mejor amigo quienes me han brindado su apoyo incondicional lleno de amor y calidez familiar para conseguir mis objetivos y de esta manera permitirme culminar una de mis metas como es mi carrera profesional

Cinthyá Pilar Guamán Michay

Agradecimiento

Mi especial agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, que a lo largo de la carrera de Turismo me proporcionaron los conocimientos teóricos y prácticos que permitieron convertirme en una profesional.

Así mismo agradezco a cada maestro que fue parte de este proceso integral de formación. A mi director de tesis, quien me orientó en el desarrollo del presente trabajo de integración curricular con sus valiosos conocimientos.

Cinthyá Pilar Guamán Michay

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de anexos	xii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1 Marco conceptual	6
4.1.1 Turismo	6
4.1.3 Buenas prácticas ambientales.....	6
4.1.3.1 Beneficios de las prácticas ambientales.	7
4.1.4 La contaminación ambiental	7
4.1.5 Sostenibilidad	8
4.1.5.1 Tipos de sostenibilidad.....	8
4.1.6 Sector hotelero.....	9
4.1.6.1 Buenas prácticas ambientales en los hoteles.	9
4.2 Marco Referencial	12

4.2.1 Caso de estudio 1.....	12
4.2.2 Caso de estudio 2.....	13
4.2.3 Caso de estudio 3.....	13
4.2.4 Caso de estudio 4.....	14
4.3 Marco Legal.....	15
4.3.1 Ley de gestión ambiental de la Republica del Ecuador	15
4.3.2 Plan de creación de oportunidades	15
5. Metodología.....	16
5.1 Área de estudio.....	16
5.1.1 Floy´s International hotel	16
5.2 Métodos utilizados	16
5.3 Técnicas.....	17
5.4 Tamaño de muestra	17
5.5 Metodologías por objetivos	18
6. Resultados	25
6.1 Diagnóstico de las prácticas ambientales sostenibles del Floy´s International Hotel ...	25
6.1.1 Analisis del Floy´s International Hotel	25
6.1.2 Diagnostico Turístico del Floy's International Hotel.....	28
6.1.3 Diagnostico de las prácticas ambientales	29
6.1.4 Resultados de la entrevista a la gerente del Floy´s International Hotel.	29
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 Floy´s Internacional Hotel.	52
7. Discusión.....	82
8. Conclusiones	84

9. Recomendaciones.....	85
10. Bibliografía	86
11. Anexos	89

Índice de tablas

Tabla 1: Criterios de los recursos agua, energía, residuos solidos.....	19
Tabla 2: Matriz de evaluación de nivel de cumplimiento	20
Tabla 3: Matriz de evaluación.....	22
Tabla 4: Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales	22
Tabla 5: Escala de valoración	23
Tabla 6: Descripción de las habitaciones	27
Tabla 7: Servicios con los que cuenta el hotel	28
Tabla 8: Número de turistas que visitaron el hotel	28
Tabla 9: Matriz de evaluación del nivel de cumplimiento	30
Tabla 10: Buenas y malas prácticas del Floy’s International hotel.....	38
Tabla 11: Sexo.....	39
Tabla 12: Nivel de instrucción	39
Tabla 13: Edad	40
Tabla 14: Residencia.....	40
Tabla 15: ¿Tiene conocimiento sobre buenas prácticas ambientales?	41
Tabla 16: Impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos.....	41
Tabla 17: ¿Usted conoce acerca de actividades, reducir, reusar y reciclar?	41
Tabla 18: ¿Durante su estadía en el hotel, observo si cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar la energía, agua y residuos sólidos?	42
Tabla 19: ¿Durante su estancia en el hotel, usted recibió información a través de los medios digitales, como páginas web, redes sociales, etc, sobre cómo reducir, reusar, reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos?	42
Tabla 20: ¿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?.....	42
Tabla 21: ¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario?	43
Tabla 22: Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, hace uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme?.....	43

Tabla 23: ¿Durante su estancia en el hotel, usted conecta su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería?	43
Tabla 24: ¿Durante su estancia en el hotel, cuando usted hace uso de la ducha se demora 19 minutos?	44
Tabla 25: ¿Durante su estancia en el hotel, al momento de hacer uso del agua para el aseo personal, cierra los grifos mientras?.....	44
Tabla 26: ¿Durante su estancia en el hotel, percibió si es que cuenta con llaves ahorradoras en la habitación?.....	44
Tabla 27: ¿Durante su estancia en el hotel, percibió si es que existió alguna filtración o fuga de agua?.....	45
Tabla 28: ¿Durante su estancia en el hotel, coloca la basura en sus respectivos tachos?	45
Tabla 29: ¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, al momento de utilizar el baño usted desecha el papel utilizado?.....	45
Tabla 30: ¿Durante su estancia en el hotel, percibió si existe un tacho para la correcta clasificación de residuos?.....	46
Tabla 31: ¿Según su percepción considera usted que es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles en el Floy’s International Hotel?	46
Tabla 32: Buenas y malas prácticas sobre la percepción de los clientes en la gestión ambiental	47
Tabla 33: Escala de valorización.....	50
Tabla 34: Escala de evaluación	50
Tabla 35: Evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad.....	50
Tabla 36: Resultados de las dimensiones agua, energía, desechos solidos.....	51

Índice de figuras

Figura 1: Mapa de ubicación geográfica del Floy’s Internacional Hotel.....	16
Figura 2: Logotipo del hotel.....	25
Figura 3: Organigrama del hotel.	27
Figura 4: Consumo mensual de agua (m3 cúbicos)	48
Figura 5: Consumo mensual de Energía (kilovatios).....	49
Figura 6: Grafica radial de desempeño de sostenibilidad de los tres recursos agua, energía y residuos.....	52

Índice de Anexos

Anexo 1: Entrevista al gerente.....	89
Anexo 2: Matriz de evaluación de nivel de cumplimiento	92
Anexo 3: Encuesta a los clientes.....	93
Anexo 4: Matriz de medición del consumo de agua.....	97
Anexo 5: Matriz de medición del consumo de energía	98
Anexo 6: Matriz de medición del consumo residuos solidos	99
Anexo 7: Evidencia fotográfica	100
Anexo 8: Evidencia documentada	102
Anexo 9: Certificación de traducción del resumen	103

1. Título

“Propuesta de buenas prácticas ambientales sostenibles para el Floy’s International Hotel de la Ciudad de Loja”

2. Resumen

Las buenas prácticas ambientales son 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. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general. Proponer buenas prácticas ambientales sostenibles para el Floy's International Hotel de la ciudad de Loja, para lograr alcanzar todo el cumplimiento de esta investigación se planteó dos objetivos específicos. El primero realizar un diagnóstico de las prácticas ambientales de los recursos agua, energía eléctrica y desechos sólidos, a través de la observación directa, para el desarrollo de este se realizó una entrevista dirigida a la gerente del hotel, donde se formuló las preguntas en base a los criterios (Global Sustainable Tourism Council) GSTC, también se realizó una matriz en la cual se midió, el peso de cumplimiento de los tres recursos obteniendo como resultado el grado de compromiso con la sostenibilidad y se hizo la representación gráfica radial. Se utilizó las matrices del MINTUR para gestión ambiental de los tres recursos, se realizó una encuesta a los clientes que se hospedaron en el Floy's International Hotel para conocer su percepción sobre las buenas prácticas ambientales. Para el segundo objetivo diseñar un manual de buenas prácticas ambientales sostenibles para el hotel, en el cual se tomó los datos que se obtuvieron en el primer objetivo tomando como referencia el manual de buenas prácticas sostenibles de la Rainforest Alliance en el ámbito ambiental. Se determinó que existe desconocimiento sobre las BPA al no contar con un plan de manejo en como minimizar el agua, energía y desechos sólidos. Se concluye que los tres recursos tienen un bajo desempeño lo que significa que requieren intervención total por parte de la administración.

Palabras claves: Prácticas ambientales, sostenibilidad, hotel, recursos.

2.1 Abstract

Good housekeeping practices are those actions that aim to reduce the negative environmental impact caused by production processes through changes in the organization of processes and activities. The general objective of this research work is to. To propose good sustainable environmental practices for Floy's International Hotel in the city of Loja, to achieve all the fulfillment of this research, two specific objectives were proposed. The first is to make a diagnosis of the environmental practices of the resources water, electricity and solid waste, through direct observation, for the development of this an interview was conducted with the hotel manager, where questions were formulated based on the criteria (Global Sustainable Tourism Council) GSTC, also a matrix was made in which the weight of compliance of the three resources was measured, obtaining as a result the degree of commitment to sustainability and the radial graphical representation was made. The MINTUR matrices were used for the environmental management of the three resources, and a survey was made to the clients who stayed at Floy's International Hotel to know their perception on the good environmental practices. For the second objective, we designed a for the second objective, we designed a manual of good sustainable environmental practices for the hotel, using the data obtained in the first objective as a reference for the Rainforest Alliance's manual of good sustainable environmental practices. It was determined that there is a lack of knowledge about GHPs due to the lack of a management plan on how to minimize water, energy, and energy consumption. on how to minimize water, energy, and solid waste. It is concluded that the three resources have a low performance, which means that they require total intervention by the administration.

Key words: Environmental practices, sustainability, hotel, resources.

3. Introducción

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 al ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento y a la comunidad. 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 de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico. (Quezada, 2017)

El turismo, el sector hotelero y el medio ambiente mantienen un fuerte vínculo, ya que los dos primeros dependen del otro respectivamente, sin embargo, no se tiene una concienciación adecuada de los impactos que el turismo como la hotelería pueden ocasionar al medio ambiente. En muchos casos, dar la mejor calidad de servicio al turista es directamente proporcional con la cantidad de residuos que trae consigo, esto ocasiona que la industria hotelera caiga en una paradoja en sí misma, tratándose que mientras más recursos da el medio ambiente, estos son cada vez más explotados de manera indiscriminada, ocasionando la pérdida de recursos y atractivos turísticos. (Novoa, 2019)

Esta investigación traerá como beneficio ser una fuente de consulta para futuros trabajos semejantes a la investigación, dentro del sector investigado se pretende brindar soluciones ante la problemática por el desconocimiento de las buenas prácticas ambientales sostenibles en los hoteles.

La temática de la investigación está relacionada con algunos casos de estudios realizados en diferentes lugares como son: análisis de buenas prácticas ambientales en un hotel de 5 estrellas de una cadena hotelera, propuesta de guía para buenas prácticas de sostenibilidad en hoteles. Elaboración de un Manual de Procedimientos de Buenas Prácticas Ambientales (B.P.A) en el hotel Zeus, Riobamba Chimborazo.

Para este trabajo se planteó un objetivo general:

- Proponer buenas prácticas ambientales sostenibles para el Floy's Internacional Hotel de la Ciudad de Loja.

Dos objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de las prácticas ambientales de los recursos, agua, energía eléctrica y residuos sólidos del Floy's Internacional Hotel de la Ciudad de Loja.
- Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el Floy's Internacional Hotel.

Como alcances de la investigación se propuso diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el Floy's International Hotel que ayude a reducir la contaminación del medio ambiente, mejorar la imagen del hotel y además servir como pionero para que otros hoteles implementen las buenas prácticas ambientales sostenibles y así mejorar la calidad del sector hotelero en la ciudad de Loja. Dentro de las limitaciones encontradas en la presente investigación, se engloba la falta de fuentes bibliográficas sobre el tema, la falta de una metodología clara que ayude al desarrollo de la investigación.

4. Marco Teórico

4.1 Marco conceptual

4.1.1 Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, Introducción al Turismo, 1994) “el turismo es el conjunto de actividades de producción y consumo a las que dan lugar determinados desplazamientos seguidos de al menos una noche pasada fuera del domicilio habitual siendo el motivo del viaje el recreo, los negocios, la salud, o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa”.

4.1.2 Turismo Sostenible

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (OMT, Organismo Especializado de las Naciones Unidas, 1998)

El turismo sostenible es una forma responsable de gestión turística que preserva los recursos naturales y culturales de los destinos turísticos. Las Naciones Unidas recomiendan el desarrollo del turismo en equilibrio con el entorno natural, cultural y humano, respetando los equilibrios en los distintos entornos naturales biodiversos, concienciando respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de disminución de los impactos y residuos producidos. Además el turismo sostenible puede ser una forma importante de preservar los recursos naturales y culturales de los destinos turísticos y de promover el desarrollo económico sostenible. (Espinoza, 2023)

4.1.3 Buenas prácticas ambientales

Las Buenas Prácticas Ambientales son definidas como aquellas acciones que procuran reducir el impacto ambiental negativo que causan las actividades y los procesos a través de cambios y mejoras en la organización y desarrollo de las acciones. La utilidad de las Buenas Prácticas está bien comprobada y radica en su bajo coste y simplicidad de poner en marcha, así como a los rápidos resultados obtenidos. (FundacionPromociónSocial, 2017).

Las buenas prácticas para el turismo sostenible forjan destinos turísticos responsables, puesto que minimizan su impacto negativo en el ambiente. Su contribución a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales es una muestra que ejemplifica que el turismo y desarrollo sostenible pueden ir de la mano. (RainforestAlliance, 2008).

4.1.3.1 Beneficios de las prácticas ambientales.

Según la (RainforestAlliance, 2008) describe los siguientes beneficios:

- Las buenas prácticas reducen la emisión de gases de efecto invernadero.
- La empresa ahorra dinero, porque consume menos agua y energía. Los costos de producción y operación se reducen considerablemente, por ejemplo, con sólo implementar un sistema de iluminación más eficiente, es posible ahorrar entre 20% a 75% en uso de energía.
- La empresa da un buen ejemplo a los turistas y a los habitantes de la comunidad y quedará satisfecha de haber contribuido con la protección del ambiente.
- La empresa gana prestigio. Cada vez hay más turistas informados acerca del cambio climático que buscan los servicios de empresas turísticas responsables con el ambiente. Su buena reputación aumentará y se difundirá.
- Lo que se haga a partir de hoy hará una gran diferencia en el futuro. Es responsabilidad de todos frenar el cambio climático.

4.1.4 La contaminación ambiental

Este fenómeno repercute en el equilibrio de dicho entorno y lo convierte en un ambiente inseguro. La contaminación del planeta está dada en su mayor parte por la presencia de residuos sólidos, como producto de las actividades cotidianas del ser humano, generando desechos de diversa índole. Los territorios dedicados a la actividad turística requieren de una gestión y manejo amigable, por lo que se demanda conocer la cuantificación de desechos; así también, identificar su fuente de generación para desarrollar estrategias para con los mismos. La contaminación no es más que un aliciente que hace que la crisis climática avance sin control. Nos referimos a contaminación ambiental al ingreso de sustancias químicas nocivas en un entorno determinado. Este fenómeno repercute en el equilibrio de dicho entorno y lo convierte en un ambiente inseguro. (Vega, 2023)

4.1.5 Gestión eficiente de Agua

El agua es el recurso natural más importante. A pesar de que el agua existe en abundancia, la disponibilidad de agua dulce en el planeta es cada vez más difícil y compleja a causa de problemas como la manipulación económica, la contaminación o el dominio que adquieren aquellos que la poseen. El aumento de la población está provocando una mayor demanda del agua en el consumo doméstico y en sectores como la agricultura y la industria. Asimismo, la escasa planificación, educación y conciencia de la población en el uso, distribución y desarrollo

sostenible del agua está ya causando estragos a nivel medioambiental, social y de la salud. (Trinidad, 2020)

4.1.6 Gestión eficiente de Energía

ISO 50001 es la norma de gestión de la energía empresarial más utilizada en el mundo. La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad, como son los servicios, instalaciones, productos, etc., lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del coste energético en las organizaciones. ISO 50001 proporciona las herramientas necesarias para identificar las actividades que consumen más energía y que suponen una “fuga energética y económica”. Una vez identificadas, las organizaciones activan un plan de medidas para minimizar los consumos energéticos de sus propias instalaciones y sistemas de forma integrada, maximizando al mismo tiempo la eficiencia energética de las mismas. (ISO, 2018)

4.1.7 Gestión de Residuos sólidos

Son las sustancias sólidas, semisólidas, líquidas o gaseosas, o materiales compuestos resultantes de un proceso de producción, extracción, transformación, reciclaje, utilización o consumo, a cuya eliminación o disposición final se procede conforme a lo dispuesto en la legislación ambiental nacional o internacional aplicable y es susceptible de aprovechamiento o valorización. ((INEC), 2021)

4.1.5 Sostenibilidad

Según el informe Brundtland de las Naciones Unidas, el desarrollo sostenible significa “satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades.” (Bermejo, 1987)

4.1.5.1 Tipos de sostenibilidad

La comisión de (Brundtland, 1987) menciona que para el desarrollo sostenible se debe contar ineludiblemente con sus tres pilares fundamentales (económico, social, ambiental) y deben ser tomados en cuenta tanto por las comunidades, empresas y personas.

- **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. (Brundtland, 1987)
- **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. (Brundtland, 1987)

- **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 pilar es necesario para que los otros dos sean estables. (Brundtland, 1987)

4.1.6 Sector hotelero

En la actualidad, las actividades productivas tanto de comercio como de servicio permiten que exista un desarrollo económico en diferentes territorios del mundo. El turismo es una de esas actividades generadoras de grandes ingresos económicos, y el sector hotelero juega un papel fundamental en las actividades turísticas. A nivel mundial, los hoteles representan un beneficio de carácter económico generando que la comunidad obtenga una mejor calidad de vida, específicamente a quienes laboran dentro de este sector. Como es de conocimiento, los hoteles deben ofrecer servicios de calidad basados en las reglas establecidas por el ente regulador de la actividad turística. (Sánchez, 2002)

Según él (Ministerio del Turismo Ecuador, 2016) define hotel como un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada.

4.1.6.1 Buenas prácticas ambientales en los hoteles.

La implementación de buenas prácticas ambientales prepara a la instalación turística para aspirar a numerosas certificaciones y reconocimientos, que hoy en día, otorgan gobiernos, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, entre otras. (Martínez, 2021)

Según la Organización Mundial del Turismo, los hoteles son responsables del 1% de las emisiones mundiales. Una cifra que seguirá aumentando a medida que crezca la demanda hotelera, por eso es tan importante aplicar iniciativas de sostenibilidad en los hoteles para mitigar este impacto negativo. Al margen de la importancia ambiental, aplicar medidas sostenibles es también una forma de captar nuevos clientes. Según un informe realizado por Booking.com, el 68% de los clientes buscan hoteles ecológicos, y el 87% de los viajeros de todo el mundo afirman que quieren viajar de forma sostenible. Además, la sostenibilidad en el sector hotelero es importante para establecer una conexión con la población local y, al mismo tiempo, proteger el entorno natural y la biodiversidad. Dar un enfoque más local a la experiencia de tus huéspedes ayuda a distinguir tu establecimiento de la competencia, proporcionando experiencias de calidad y contribuyendo a crear una identidad propia. (Lacalle, 2022)

4.1.6.2 Beneficios de las buenas prácticas ambientales en los hoteles

Según (Lacalle, 2022) en los hoteles hay numerosas oportunidades para mejorar la eficiencia en la gestión de residuos y en el uso de la energía y el agua, pero las decisiones en torno a estos aspectos no son las únicas opciones. Otras prácticas habituales en los hoteles son la introducción de cambios operativos analizando el uso de sus servicios y realizando ajustes en la temperatura. En este sentido, también es útil modernizar las instalaciones instalando grifería más eficiente o usando iluminación LED. Veamos una por una las prácticas en materia de sostenibilidad más comunes en los hoteles.

➤ **Cambios en operacionales:**

Los hoteles que utilizan un sistema de gestión de la propiedad (PMS) han introducido cambios basados en la información disponible en sus sistemas PMS. Esta información les permite medir el uso de los servicios y les proporciona puntos de referencia para ajustar la temperatura. Cuando la temperatura está controlada y gestionada por el hotel, es mucho más fácil administrar su uso. Otras medidas que pueden aplicarse a nivel operativo son el uso de iluminación LED, o la instalación de grifería de alta eficiencia para reducir el consumo de agua.

➤ **Reducción de residuos:** Los hoteles producen una cantidad excesiva de residuos. De hecho, los hoteles en Reino Unido producen 289.700 toneladas métricas de residuos cada año. Por este motivo, algunas de las medidas más comunes en materia de sostenibilidad están relacionadas con la gestión de residuos.

Muchos hoteles han implantado medidas de reciclaje en las zonas comunes, incorporado materiales reutilizables en el servicio de comidas y, en lugar de repartir los periódicos

en las habitaciones, los han puesto a disposición de todos los huéspedes en las zonas comunes. Algunos hoteles también han introducido el uso de botellas de agua reutilizables instalando estaciones de agua filtrada y dando a los huéspedes una botella reutilizable en lugar de usar botellas de plástico.

- **Ahorro de energía:** El ahorro de energía es una de las áreas más importantes en materia de sostenibilidad, ya que se ha comprobado que reducir el consumo de energía puede tener el mismo efecto en la gestión de los ingresos que aumentar la tarifa media diaria de las habitaciones.

En este sentido, algunas de las prácticas más comunes en cuanto a eficiencia energética son el monitoreo del gasto de energía, la instalación de termostatos digitales en las habitaciones y el uso de bombillas LED. Otra forma popular de contribuir al ahorro de energía es instalar un sistema de iluminación que evite que los huéspedes olviden las luces de la habitación encendidas, así como instalar paneles solares para calentar el agua.

Otro método popular es animar a los huéspedes a utilizar medios de transporte sostenibles para llegar al hotel, ofreciéndoles descuentos o poniendo a su disposición estaciones de carga para coches eléctricos.

- **Ahorro de agua:** El uso del agua en los hoteles es responsable de cerca del 24% del coste total de los servicios. Los cuartos de baño, la lavandería, los jardines y las cocinas son las áreas en las que más agua se utiliza. Reducir el gasto de agua no sólo ayuda a reducir costes, sino que también es una práctica fundamental en materia de sostenibilidad.

Entre las prácticas más comunes para ahorrar agua que se aplican en los hoteles se encuentran el monitoreo del gasto de agua y el uso de inodoros de bajo flujo, así como la instalación de grifos y duchas eficientes. Es importante señalar que los equipamientos de baño de alta eficiencia pueden reducir en un 20% el consumo de agua, lo que supone un importante ahorro para los hoteles.

Otra medida habitual es animar a los viajeros a tomar las riendas de la sostenibilidad ahorrando energía y agua. Por ejemplo, los hoteles pueden invitar a los huéspedes a renunciar al cambio diario de toallas y ropa de cama, lo que contribuye a reducir el consumo de energía y agua necesario para la lavandería.

- **Productos de aseo y productos de limpieza:** Ofrecer productos de aseo y utilizar productos de limpieza más respetuosos con el medio ambiente es fundamental para reducir el impacto de un hotel. Algunos hoteles han optado por instalar dispensadores

recargables de jabón y champú en lugar de ofrecer los tradicionales envases monodosis, los cuales generan un exceso de residuos. Aunque este método es popular entre los hoteles de gama media, los de gama alta han optado por introducir envases reciclables o compostables.

En lo que respecta a productos de limpieza, muchos hoteles están optando por dejar de utilizar productos de limpieza abrasivos y sustituirlos por limpiadores orgánicos o naturales, los cuales son menos perjudiciales tanto para el personal de limpieza como para el medio ambiente. Esto también contribuye a reducir el uso de productos derivados de petroquímicos.

- **Restaurante del hotel:** Los hoteles están incorporando iniciativas sostenibles en sus restaurantes, apostando por servir productos locales y ecológicos en sus desayunos y comidas. Además de promover la elección cuidadosa y meditada de las materias primas usadas en el restaurante del hotel. No cabe duda de que se está produciendo un giro hacia ingredientes de origen sostenible que, además, contribuyen a la economía local del lugar donde se encuentra el hotel.

4.2 Marco Referencial

Para la presente investigación se tomó como referencia los siguientes antecedentes teóricos y empíricos que sustenten el diagnóstico de la situación.

4.2.1 Caso de estudio 1

Autor: Novoa Oropeza, Tomás Jefferson

Institución: Universidad Científica del Sur

Periodo de realizacion: 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. Este es un estudio con un enfoque cuantitativo, de un nivel de investigación descriptivo para el cual 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)

4.2.2 Caso de estudio 2

Autor: Mendoza Fabián, Rosanyi Paola

Institución: Unibe Leading Global Education

Periodo de realizacion: 2021

Tema: Propuesta de Guía para Buenas Prácticas de Sostenibilidad en Hoteles

El objetivo principal de la investigación es determinar una guía de cómo deberían de ser las buenas prácticas ambientales para que los hoteles puedan implementar y poder preservar el ambiente que rodea al hotel. Es de importancia contribuir en mejorar la relación, el compromiso y el deber de cuidar el medio ambiente a cualquier hotel, tomando en cuenta que la concientización de los colaboradores y los huéspedes es de suma importancia para lograr los objetivos sostenibles establecidos por el hotel. En este trabajo de investigación se van a estar mostrando los resultados de la investigación realizada de las buenas prácticas ambientales para hoteles, su importancia y beneficios por los cuales los hoteles tienen que llevar una buena relación con su medio ambiente para obtener una mejor imagen hacia los medios y clientes. La sostenibilidad tiene en cuenta lo social, lo económico, lo ambiental y lo cultural por los cuales son factores importantes para llegar a ser un establecimiento sostenible y disminuir el impacto ambiental causado por las malas prácticas que llevan la mayoría de los hoteles, ya que es fácil decir que van a implementar buenas prácticas, pero lo difícil es hacerlo real y mantenerlas en el transcurso del tiempo. (Mendoza, 2021)

4.2.3 Caso de estudio 3

Autor: Robin Fernández Cristóbal; Cea Valencia Jorge; Muñoz Geraldine; Santander Paulina; Yáñez Diego.

Institución: Universidad de do Algarve Portugal

Periodo de realizacion: 2014

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

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. También se desconoce la existencia de leyes en Chile en torno al turismo sustentable no reconociendo la existencia de deficiencias en este aspecto. Se obtuvieron que los hoteles en general son percibidos como caros pero esto no es influyente en la selección, por otra parte las personas se hospedan por motivos de placer y no de trabajo, así mismo están principalmente dispuestas a pagar extra pero no están dispuestas a sacrificar. gran parte de su presupuesto por visitar hoteles que realicen prácticas sustentables. (Cristóbal y otros, 2014)

4.2.4 Caso de estudio 4

Autor: Di Gregorio, Nahuel José

Institución: Universidad Nacional de La Plata

Periodo de realización: 2017

Tema: La experiencia del turista en la aplicación de buenas prácticas ambientales en hospedajes de la Ciudad de La Plata.

Con este trabajo se procuró recaudar información personalizada sobre la experiencia de los huéspedes en alojamientos que implementan Buenas Prácticas Ambientales en la ciudad de La Plata provincia de Buenos Aires, durante el año 2017. Para su desarrollo, se realizaron tres ejes de acción bien diferenciados: búsqueda de información, selección de los hospedajes con gestión ambiental y entrevistado a los huéspedes de dichos alojamientos. Las buenas prácticas ambientales en hotelería incluyen medidas de mitigación de impactos ambientales por medio de la implementación de acciones de reducción, reutilización y reciclaje de insumos, agua, energía, residuos, otros. A su vez, la gestión sustentable implica la toma de medidas que favorezcan a la comunidad local, influyendo en la selección de proveedores, empleados y prestadores de servicios, haciendo extensivas las prácticas ambientales a la sociedad en general. En este informe, se añaden las recomendaciones y revisiones a tener en cuenta para una buena gestión ambiental en empresas de alojamiento. La selección de los hospedajes se realizó

tomando como base el registro municipal de prestadores turísticos y luego por medio de entrevistas para definir cuáles implementan la gestión sustentable, teniendo por resultado dos hospedajes de la modalidad Hostel, ubicados en el Casco Urbano de esta ciudad. En cada hostel se entrevistó a cincuenta huéspedes, por medio de una encuesta semi-estructurada que permitió conocer en profundidad la opinión de los usuarios y entender de qué modo impactan las prácticas implementadas. (Di Gregori, 2017)

4.3 Marco Legal

4.3.1 Ley de gestión ambiental de la Republica del Ecuador

El Art. 1, 2, 3, Determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores públicos y privado en la gestión ambiental coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales

4.3.2 Plan de creación de oportunidades

El Objetivo 11, 12, 13, manifiesta conservar, restaurar, proteger para fomentar un desarrollo sostenible que ayuden.

5. Metodología

5.1 Área de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en el Floy's Internacional Hotel de la ciudad de Loja, tiene como propósito la implementación de buenas prácticas ambientales sostenibles en los recursos; agua, energía y residuos sólidos en el área de hospedaje, para cumplir con el presente proyecto se realizó una adecuada selección de herramientas de investigación para el correcto cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos.

5.1.1 Floy's International hotel

5.1.2 Ubicación

Floy's International Hotel ubicado en la 18 de noviembre Quito y José Félix de Valdivieso abre sus puertas en el año 2010.

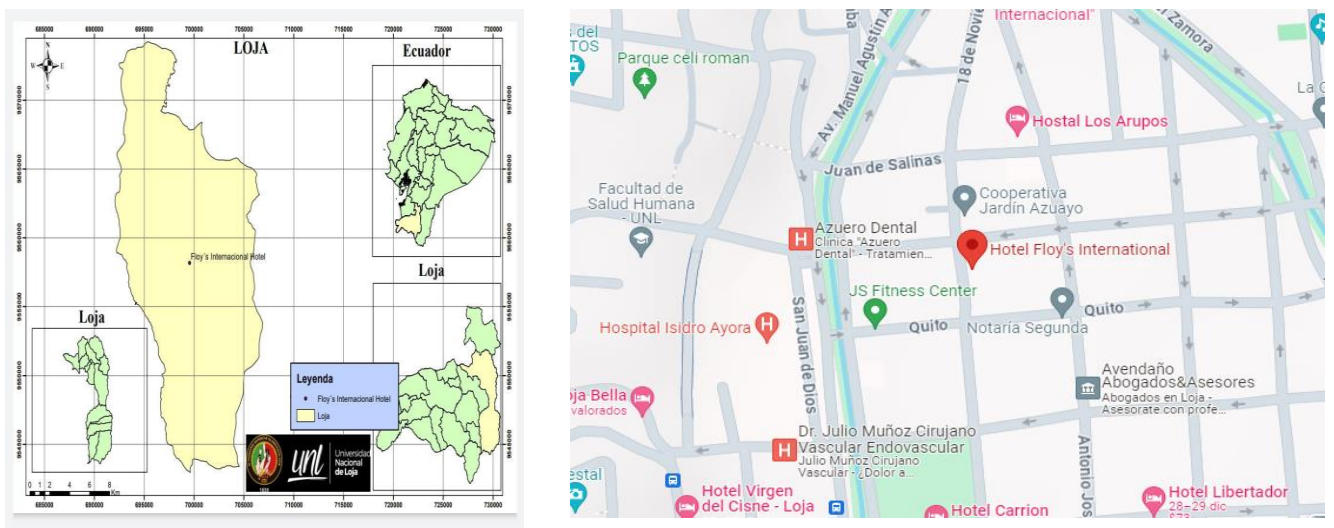


Figura 1 Mapa de ubicación geográfica del Floy's Internacional Hotel

5.2 Métodos utilizados

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

➤ Método bibliográfico

A través de este método se obtuvo la información primaria y secundaria del objeto de estudio mediante la revisión bibliográfica; tesis, artículos, revistas.

➤ **Método mixto**

A través de este método permitió cuantificar la recopilación y análisis de datos obtenidos a través de la aplicación de las encuestas planteadas. La entrevista permitió conocer la situación actual del objeto de estudio y recolectar datos importantes para el desarrollo de la presente investigación.

5.3 Técnicas

Para el presente trabajo de tesis se utilizó las siguientes técnicas;

➤ **Observación directa**

A través de la observación directa se pudo evidenciar la situación actual del hotel, si tienen conocimiento de la aplicación de las prácticas ambientales dentro del mismo, además permitió obtener información general del hotel.

➤ **Entrevista**

A través de la entrevista se accedió a obtener información confiable por parte del gerente del hotel.

➤ **Encuesta**

A través de la encuesta se logró conocer la opinión y percepción sobre las buenas prácticas ambientales de cada turista que se han hospedado en el hotel.

➤ **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, valoración y determinar el nivel de sostenibilidad de los recursos en la gestión de agua, energía y residuos sólidos por parte del Floy's Internacional hotel.

5.4 Tamaño de muestra

La población que se tomó en cuenta para realizar la encuesta fueron los clientes que se hospedaron en el Floy's Internacional Hotel desde el mes de enero hasta diciembre del 2022. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó 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= 325

N= Tamaño de la población (2035)

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

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

Q= Probabilidad de fracaso (0.5%)

E(d)= Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (5%)

$$\begin{aligned} &= \frac{1.96^2 * 2.035 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2.035 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\ &= \frac{1954.414}{6.0454} \\ &= 323.914345 \\ &= 325 \end{aligned}$$

Por lo tanto la muestra será de 325 encuestas dirigidas a los clientes del Floy's International Hotel que se hospedaron para conocer la percepción sobre las buenas prácticas ambientales sostenibles.

5.5 Metodologías por objetivos

Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de las prácticas ambientales de los recursos, agua, energía y residuos sólidos del Floy's Internacional Hotel

Para el desarrollo del primer objetivo se utilizó los métodos cualitativo-cuantitativo que permitió calcular, detallar las actividades y servicios que brinda el Floy's International hotel, mediante el uso de instrumentos se obtuvo información relacionada con el cumplimiento y desempeño de las buenas prácticas ambientales sostenibles. A través de la observación directa se obtuvo información de la situación actual del hotel si están o no aplicando las buenas prácticas ambientales sostenibles, que actividades están realizando para ayudar al ahorro de agua, energía y residuos sólidos, así mismo permitió conocer que equipos están utilizando en el hotel. Se realizó la entrevista a la gerente del hotel (**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 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 se describen los criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible (CGTS) de la cual se obtienen a través de la entrevista realizada al gerente del hotel.

Tabla 1: Criterios de los recursos agua, energía, residuos solidos

Criterios	
Agua	¿El agua proviene de una fuente legal?
	¿Se han establecido metas para reducir el consumo de agua?
	Los clientes recibieron orientación para minimizar el uso del agua?
	¿El establecimiento utiliza la red de alcantarillado sanitario o tiene un sistema de pozo séptico?
	¿Sensibiliza y capacita a su personal para reducir el uso de agua, energía y residuos sólidos?
	¿Utiliza señalética que motive a los turistas a participar en el ahorro de agua, energía y residuos sólidos?
	¿El hotel cuenta con equipos modernos para minimizar el consumo de agua?
	¿El hotel cuenta con equipos modernos para minimizar el consumo de agua?
	¿Llevan un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizadas del sistema de agua?
	¿Solicita a los clientes que informen sobre la existencia de fugas o filtraciones de agua?
	¿Se han determinado objetivos de administración de agua en lugares de alto riesgo de agua?
	¿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?
	¿En el área de lavado utiliza productos de limpieza biodegradables o debajo impacto ambiental?
	¿Las lavadoras que utiliza son de carga completa?
	Energía
¿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.	
Los clientes reciben directrices sobre como minimizar el consumo de energía.	
¿Qué tipo de energía utilizan para calentar el agua de las duchas?	

Criterios	
Residuos Solidos	¿En las instalaciones de lavandería utilizan equipos modernos?
	¿Se monitorea el consumo de energía mensual?
	¿Tiene instalado generadores solares?
	¿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?	

En la siguiente matriz de evaluación del nivel de cumplimiento (**anexo 2**), de acuerdo a las evidencias que se presentó, documentos como: planillas de consumo de agua, planillas de consumo de energía, fotos que permitieron establecer: el nivel del cumplimiento, el cumplimiento parcial, el incumplimiento total de los requisitos de cada dimensión.

En la tabla 2 se muestra la estructura de la matriz de evaluación de nivel de cumplimiento:

Tabla 2: Matriz de evaluación de nivel de cumplimiento

Áreas	Descripción	Nivel de cumplimiento			Evidencia, fotos, documentos, planillas de consumo	Observaciones
		5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple		
Agua						
Total						
Energía						
Total						
Residuos solidos						
Total						

Se realizó un análisis sobre las buenas y malas prácticas ambientales de acuerdo a los resultados obtenidos de los criterios de la matriz de evaluación, además se aplicó encuestas a los clientes del hotel (**anexo 3**) para conocer su percepción y conocimiento sobre las buenas prácticas ambientales, también se utilizó las matrices del Ministerio de Turismo (**MINTUR**): (**anexo 4**), (**anexo 5**), (**anexo 6**), 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:** Las dimensiones que se tomaron en cuenta son: gestión eficiente de agua, gestión eficiente de energía y gestión de residuos sólidos.
- **Numero de criterios:** Se determino a partir del número de preguntas que se encuentran en la entrevista, gestión del agua (16), gestión de energía (11), Gestión de residuos sólidos (8) mismo que da un total de 35 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 ($16 \times 100 / 35 = 45$).
- **Evaluación máxima de dimensiones:** La calificación máxima de las dimensiones tiene un valor de cinco 5.
- **Igual porcentaje por cada dimensión:** Para obtener el porcentaje por cada dimensión se divide el total de peso del desempeño con las dimensiones es decir ($100 / 3 = 33,33$) ese valor se le da a cada dimensión.
- **Igual valor de calificación por dimensión:** En este caso el valor de calificación de cada dimensión obtuvo un valor de 1,67 mismo que sumado da un valor total de cinco 5.
- **Valor ponderado por indicador:** Se refiere al valor por cada indicador de las dimensiones por ejemplo en el caso de procedimiento de manejo de agua el número de indicadores es 16 se lo divide para 1,67 equivalente a la dimensión (Procedimiento de manejo de agua) dando un valor ponderado de 0,104.

A continuación, en tabla 3 representa la evaluación de desempeño donde se colocan los recursos mencionados anteriormente con su pertinente ponderación:

Tabla 3: Matriz de evaluación

Dimensiones	Numero/criterios	P.D.D	E.M D/5	I.P.D	I.V.C.D	Ponderado/indicador
Gestión de agua						
Gestión de energía						
Residuos sólidos						
Total						

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.

Se realizó la evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad del Floy's Internacional Hotel por cada dimensión en la que se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- **Dimensión:** Las dimensiones que se tomaron en cuenta son: gestión eficiente de agua, gestión eficiente 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 $0,104 \times 3$ número total del cumplimiento del requisito = 0.312 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 $0,104 + 0,052$ cumplimiento parcial = 0,156.

A continuación, en la tabla 3 representa la evaluación del grado de compromiso de buenas prácticas ambientales:

Tabla 4: Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales

Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales del Floy's International Hotel	
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	Residuos solidos
Escala	Cumplimiento del requisito
	Cumplimiento parcial del requisito
	Incumplimiento del requisito

En la tabla 5, se detalla la escala de valorización que representa las medidas que será tomadas de acuerdo con el grado de desempeño:

Tabla 5: Escala de valoración

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

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 Floy's International Hotel, 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 Floy's Internacional Hotel.

Para dar cumplimiento el segundo objetivo, es necesario basarse en los datos del primer objetivo, en la cual se obtuvo la información necesaria que permitió la elaboración del manual dirigido al Floy's Internacional Hotel.

Para el diseño de la estructura del manual se tomó como referencia el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de la Rainforest Alliance en el ámbito ambiental que se detalla a continuación:

- Introducción.
- Índice.
- Objetivos.

- Buenas prácticas ambientales.
- Medidas útiles generales.
- Uso del agua.
- Beneficios, medidas útiles.
- Gestión de energía.
- Beneficios, medidas útiles.
- Gestión de residuos sólidos.
- Beneficios, medidas útiles.
- Manual para turistas.

6. Resultados

6.1 Diagnóstico de las prácticas ambientales sostenibles del Floy's International Hotel

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

6.1.1 Analisis del Floy's International Hotel

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



Figura 2 Logotipo del hotel

Datos generales

➤ Base legal

La empresa fue creada en la ciudad de Loja, en el año 2002 y su única dueña es la Sra. María Becerra. Para el cumplimiento de fines y objetivos estará sujeta a las siguientes leyes:

Código de Comercio: Regula las actividades comerciales de las diferentes empresas.

Ley de Régimen Tributario Interno: conforme lo establece el Servicio de Rentas Internas. Contiene Normas y Procedimientos Tributarios.

Código de Trabajo: Este código regula las relaciones entre empleados y trabajadores; por ende se aplica a las diversas modalidades de trabajo de las personas que laboran en calidad de trabajadores y están amparados en el código de trabajo.

➤ 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 Floy's International Hotel, **no se encuentra regularizado por el Ministerio del Ambiente.**

➤ **Antecedentes**

En el año 1999 había un Hostal llamado San Antonio era de dos pisos para una capacidad de 20 personas ante la necesidad de ver que si se llenaban las habitaciones se tomó la decisión de derribarlo en el 2005 y se empezó a la construcción en el mismo terreno del hotel se realizó con capital propio enviado del exterior y préstamos bancarios en el 2009 el nombre del Floy's International Hotel proviene del apellido Flores es propiedad de personas naturales el hotel abre sus puertas al público en el año 2010 con el nombre Floy's International Hotel y ofrece sus servicios a turistas locales, nacionales e internacionales. Un hotel de categoría de tres estrellas de la ciudad y cantón Loja ubicado 18 de noviembre Quito y José Félix de Valdivieso.

➤ **Misión**

Fomentar y apoyar al turismo con plazas en la ciudad de Loja, ofreciendo hospedaje a turistas locales, nacionales e internacionales con servicios de calidad de acuerdo a sus precios.

➤ **Visión**

Ser una competencia sana leal y seguir aspirando a tener la máxima cantidad de clientela, ser conocido y reconocido a nivel nacional e internacional.

➤ **Objetivos empresariales**

Estabilidad económica como familia

Tener un patrimonio para los hijos

Servicios a la comunidad

➤ **Organigrama del hotel**

En la figura 3 se muestra se muestra el organigrama del hotel.

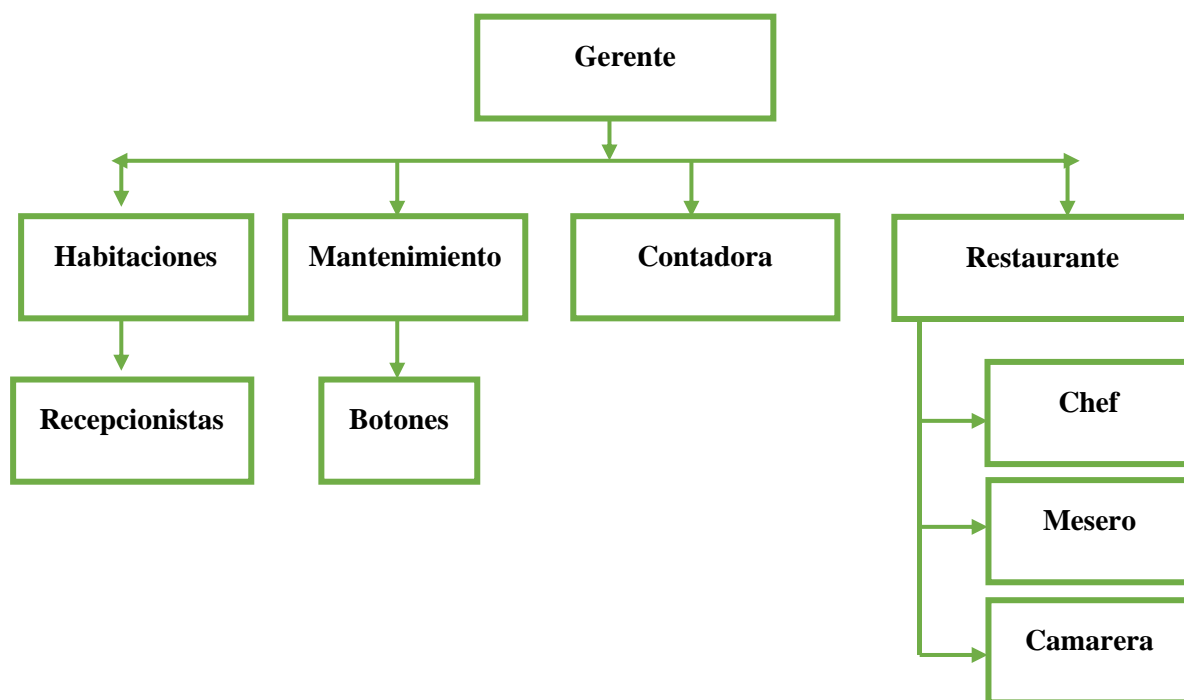


Figura 3. Organigrama del hotel.

➤ **Descripción de los servicios que brinda el Floy’s International hotel**

El Floy’s International Hotel es de categoría de 3 estrellas, buscando ofrecer un servicio de calidad con los más convenientes precios, a continuación, se detalla los servicios;

En la siguiente tabla 6, se describe los tipos de habitaciones que brinda el hotel a sus clientes:

Tabla 6: Descripción de las habitaciones

ALOJAMIENTO	
25 habitaciones individuales	Capacidad para 1 a 2 personas
5 habitaciones dobles	Capacidad para 1 a 3 personas
5 habitaciones triples	Capacidad para 1 a 3 personas
3 habitaciones cuádruples	Capacidad para 1 a 4 personas
2 habitaciones suites	Capacidad para 2 personas

Servicios complementarios, que brinda el Floy’s International hotel se detallan en la tabla 7:

Tabla 7: Servicios con los que cuenta el hotel

Cantidad	Servicio
1	Restaurante
1	Sala de reuniones
1	Salón de belleza
1	Sastrería

6.1.2 Diagnostico Turístico del Floy's International Hotel

➤ Empresa turística

El Floy's International Hotel abrió sus puertas al público en el año 2010, es una identidad privada perteneciente a la Sra. Maria Becerra Córdova el cual es administrado por su hija la Ing. Luisa Córdova.

➤ Reglamento de la empresa turística

El Floy's International Hotel cuenta con los permisos correspondiente, 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 check in de visitantes del hotel año 2022, que se han hospedado en el hotel, a continuación, se muestra la siguiente tabla de visitantes:

En la tabla 8, se detalla el número de turistas que visitaron mensualmente al hotel:

Tabla 8: Número de turistas que visitaron el hotel

Meses	Visitantes
Enero	155
Febrero	250

Meses	Visitantes
Marzo	122
Abril	135
Mayo	310
Junio	115
Julio	169
Agosto	222
Septiembre	346
Octubre	211
Noviembre	220
Diciembre	225

A continuación, se describe costos de servicios que generarán ingresos por persona.

Los costos de servicios que generarán el hotel:

- Habitaciones simples \$ 30.00
- Habitaciones dobles o matrimoniales \$50.00
- Habitaciones Triples \$60.00
- Habitaciones suites \$80.00

Para determinar el diagnostico turístico del área de estudio se realizó una entrevista a la gerente y la observación directa al hotel, información donde determinamos los servicios que brinda el hotel.

6.1.3 Diagnostico de las prácticas ambientales

Para el diagnostico de las prácticas ambientales del Floy's International Hotel de la ciudad de Loja se tomó en consideración las siguientes dimensiones:

- 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 la entrevista a la gerente del Floy's International Hotel.

Los resultados de la entrevista realizada a la gerente Ing. Luisa Córdova se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 9: Matriz de evaluación del nivel de cumplimiento

Áreas	Descripción	Nivel de cumplimiento			Evidencias Fotos, documentos planillos de consumo	Observaciones
		5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple		
Agua	¿El agua proviene de una fuente legal? Criterio: El agua proviene de una fuente legal y es sea tratada por la municipalidad de la ciudad de Loja.	X			Planillas	El hotel si cuenta con una fuente legal de agua potable a través del municipio de Loja.
	¿Se han establecido metas para reducir el consumo de agua? Criterio: En el hotel no se han establecido metas para reducir el consumo de agua.			X		No se han establecido metas para reducir el consumo de agua.
	¿Los clientes recibieron orientación para minimizar el uso del agua? Criterio: Los clientes que se hospedan en el hotel no han recibido directrices sobre como minimizar el consumo de agua.			X		Según la gerente del hotel no les brindan directrices porque ellos pagan por un servicio.
	¿El establecimiento utiliza la red de alcantarillado sanitario o tiene un sistema de pozo séptico? Criterio: El hotel cuenta con una red de alcantarillado sanitario.	X			Fotos	El hotel cuenta con alcantarillado.
	Recibió capacitaciones al menos dos veces al año para minimizar el uso del agua, energía y residuos sólidos.					

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias Fotos, documentos Planillas de consumo	Observaciones
	El personal recibe directrices sobre como minimizar el consumo de agua. Criterio: El personal recibe orientación para minimizar el uso de energía reciben orientación al menos dos veces al año para minimizar el uso de energía.		X		Entrevista	La gerente manifiesta que si le se les brinda directrices a los empleados lo cual se corrobora con la entrevista con el personal
	¿Utiliza señalética que motive a los turistas a participar en el ahorro de agua, energía y residuos sólidos? Criterio: El hotel, solo cuenta con señalética de agua y energía.		X		Fotos	El hotel posee señalética en las diferentes habitaciones que ayudan al ahorro de agua y energía
	¿El hotel cuenta con equipos modernos para minimizar el consumo de agua? Criterio: En hotel cuenta con equipos modernos que ayuden a minimizar el consumo de agua.		X		Fotos	Solo en la parte de áreas comunes(recepción) utilizan llaves con temporizadores.
	¿Llevan un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizadas del sistema de agua? Criterio: No cuenta con un registro, de revisiones y reparaciones del mantenimiento realizadas en el sistema de agua.			X	No existe evidencia	Dentro del hotel no llevan registro de revisiones, reparaciones o mantenimiento del sistema de agua

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias Fotos, documentos Planillas de consumo	Observaciones
	<p>¿Solicita a los clientes que informen sobre la existencia de fugas o filtraciones de agua?</p> <p>Criterio: El hotel cuenta con instalaciones de agua es por ello que podría darse algunas filtraciones de agua.</p>		X		No existe evidencia	La gerente manifestó que rara vez se dan fugas o filtraciones de agua
	<p>¿Se han determinado objetivos de administración de agua en lugares de alto riesgo de agua?</p> <p>Criterio: No se han determinado objetivos por parte de la administración sobre el alto riesgo de agua.</p>			X	No existe evidencia	La gerente manifestó que no se han establecido objetivos de administración.
	<p>¿El agua utilizada por turista por noche según su fuente es monitoreada y gestionada?</p> <p>Criterio: El agua utilizada por el turista por noche no se la monitorea ni se la gestiona.</p>			X	No existe evidencia	En el hotel no gestionan ni monitorean el agua que es utilizada por los turistas.
	<p>¿Qué tipo de prácticas utilizan para minimizar el consumo de agua?</p> <p>Criterio: En el hotel no se han desarrollado prácticas para reducir el consumo de agua.</p>			X	No existe evidencia	No se han establecido prácticas para minimizar el consumo de agua en el hotel.

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias Fotos, documentos Planillas de consumo	Observaciones
	<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>Criterio: En el hotel, no tienen la política de especificar a los clientes sobre el lavado de toallas y sábanas.</p>			X	No existe evidencia	El hotel no cuenta con esa política, sobre el lavado de toallas y sábanas.
	<p>¿En el área de lavado utiliza productos de limpieza biodegradables o de bajo impacto ambiental?</p> <p>Criterio: El hotel cuenta con un área de lavado, pero no utilizan productos de limpieza biodegradables.</p>			X	Fotos	El hotel cuenta con un área de lavado.
	<p>¿Las lavadoras que utiliza son de carga completa?</p> <p>Criterio: No cuenta con lavadoras que son de carga completa.</p>			X	Fotos	Se utilizan lavadoras electrónicas.
	<p>¿Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua?</p> <p>Criterio: El hotel cuenta con un control mensual en cuanto a la utilización del agua.</p>	X			Planillas de agua	El hotel lleva un control mensual de la cantidad de agua mediante las planillas de pago.
Total		3	3	10		

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias Fotos, documentos Planillas de consumo	Observaciones	
Energía	¿El hotel cuenta con fuentes de energía renovables? Criterio: No cuenta con fuentes de energía renovable.			X	No existe evidencia	La gerente manifestó que la energía que el hotel utiliza es brinda la empresa eléctrica.	
	¿La energía total es monitoreada y gestionada? Criterio: En el hotel no se monitorea ni se gestiona la energía.			X	No existe evidencia	En el hotel no se monitorea ni se gestiona la energía.	
	¿La energía utilizada por turista por noche según su tipo de energía es monitoreada y gestionada? Criterio: La energía que utiliza el turista no es monitoreada ni gestionada.				X	No existe evidencia	La energía que utiliza el turista no es monitoreada ni gestionada
	¿Se utilizan equipos modernos para el ahorro de energía? Criterio: El hotel cuentan con equipos para minimizar el uso de energía.			X	Fotos	No todas las habitaciones del hotel poseen focos ahorradores.	

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias Fotos, documentos Planillas de consumo	Observaciones
	Utilizan prácticas para minimizar el uso de energía? Criterio: En el hotel no se han desarrollado prácticas para reducir el consumo de energía.			X	No existe evidencia	En el hotel no se han establecido prácticas que ayuden al ahorro de energía
	El personal recibe directrices sobre como minimizar el consumo de energía. Criterio: El personal recibe orientación para minimizar el uso de energía reciben orientación al menos dos veces al año para minimizar el uso de energía.		X		Entrevista	La gerente manifiesta que si le se les brinda directrices a los empleados lo cual se corrobora con la entrevista con el personal
	Los clientes reciben directrices sobre como minimizar el consumo de energía. Criterio: No reciben directrices sobre cómo reducir el consumo de energía.			X	No existe evidencia	No cumple, por tal motivo no presento evidencias.
	¿Qué tipo de energía utilizan para calentar el agua de las duchas? Criterio: El hotel utiliza energía renovable para calentar el agua de las duchas.	X			Fotos	El hotel utiliza un sistema de calefacción para calentar el agua para las duchas.

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias Fotos, documentos Planillas de consumo	Observaciones
	¿En las instalaciones de lavandería utilizan equipos modernos? Criterio: No cuentan con equipos modernos para reducir el consumo de energía.		X		Fotos	En lo que se refiere a lavandería existen lavadoras electrónicas para el lavado del menaje del hotel.
	¿Se monitorea el consumo de energía mensual? Criterio: El hotel si monitorea el consumo de energía mensual.	X			Planillas de luz	A través de las planillas de luz
	¿Tiene instalado generadores solares? Criterio: El hotel no cuentan con generadores solares.			X		El hotel no posee generadores solares.
Total		2	3	6		
Residuos sólidos	¿Dentro del hotel existen puntos de reciclaje? Criterio: El hotel no cuenta con puntos de reciclaje.			X	No existe evidencia	No existes puntos específicos dentro del hotel para el reciclaje
	¿Cómo clasifica la basura? Criterio: El hotel si clasifica basura.	X			Fotografía	Dentro del hotel si clasifican la basura tacho verde y negro
	¿La cantidad de residuos sólidos por turista/ noche es monitoreada y gestionada? Criterio: En el hotel no se monitorea ni se gestiona la cantidad de residuos por turista.			X	No existe evidencia	En el hotel no monitorean ni gestionan los residuos sólidos.

Áreas	Descripción	5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple	Evidencias	Observaciones
	¿Se implementa un plan de manejo de residuos sólidos? Criterio: No cuenta con un plan de manejo para los residuos sólidos en el hotel.			X	No existe evidencia	En el hotel no cuentan con un plan de manejo de residuos.
	¿El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos? Criterio: No, porque no cuenta con un plan de manejo en el incluye acciones para reducir los residuos sólidos.			X	No existe evidencia	No existe ningún plan de manejo de residuos para la reducción, separación y reutilización de desperdicios que se generen en el hotel.
	¿La disposición de residuos sólidos se mide por tipo y se establecen metas para minimizar los residuos sólidos? Criterio: No existe con disposiciones para establecer metas en la reducción de residuos sólidos.			X	No existe evidencia	El hotel no cuenta con disposiciones para establecer metas en la reducción de residuos sólidos.
	¿Se brindan directrices a los clientes sobre como minimizar los residuos? Criterio: No brindan directrices a los clientes para minimizar los residuos.			X	No existe evidencia	No brindan directrices a los clientes para minimizar los residuos.
	¿Se brindan directrices al personal sobre como minimizar los residuos? Criterio: Se brindan directrices al menos dos veces al año al personal para minimizar los residuos.		X		Entrevista	La gerente manifiesta que si le se les brinda directrices a los empleados lo cual se corrobora con la entrevista con el personal
Total		1	1	6		

Luego de la aplicación de la entrevista, realizada a la gerente del hotel, se detallan las buenas y malas prácticas ambientales sostenibles de la situación actual del Floy's International Hotel.

Tabla 10: Buenas y malas prácticas del Floy's International hotel.

Buenas practicas		Malas practicas
Recurso de agua	<p>El hotel cuenta con una fuente legal de agua potable a través del municipio del cantón Loja.</p> <p>Cuenta con la red de alcantarillado.</p>	<p>Los huéspedes que visitan el hotel no han recibido directrices para minimizar el consumo de agua.</p> <p>El personal no ha recibido capacitaciones al menos una vez al año para minimizar el uso del agua.</p> <p>Falta de señalética que motive a los huéspedes a la correcta clasificación de residuos sólidos.</p> <p>No solicita a los huéspedes que se informe si existe filtraciones de agua.</p> <p>No cuenta con un registro, de revisiones y reparaciones del mantenimiento realizadas en el sistema de agua.</p> <p>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.</p> <p>El agua utilizada por el turista por noche no la monitorea ni la gestiona.</p> <p>Los productos de limpieza utilizados por parte del hotel la mitad son biodegradables.</p>
Recurso de energía	<p>Si monitorean y gestionan el consumo de energía mensual a través de las planillas de consumo.</p>	<p>El hotel carece de fuentes de energía renovables</p> <p>El hotel no monitorea ni gestionan la energía total.</p> <p>La energía que utiliza el turista no es monitoreada ni gestionada.</p> <p>El hotel no brinda directrices sobre cómo reducir el consumo de energía.</p> <p>No cuenta con generadores solares para ayudar al hotel a absorber la radiación solar y transformarla en energía eléctrica, como corriente continua</p>
Residuos solidos	<p>Clasifican la basura con el sistema implementado por el municipio.</p>	<p>No se monitorea ni se gestiona la cantidad de residuos por turista</p> <p>No cuenta con un plan de manejo para los residuos sólidos.</p> <p>No brindan directrices a los turistas para minimizar los residuos.</p>

Análisis:

A través de la tabla de buenas y malas prácticas del hotel se puede observar que el hotel se encuentra, bajo en las actividades sobre buenas prácticas ambientales la mayoría son aspectos negativos que sobre salen en cada recurso de agua, energía, residuos sólidos. Uno de los puntos más débiles del Floy's International Hotel es el recurso de residuos sólidos en lo que se refiere en las habitaciones, también carece de señalética que motive al turista a reutiliza o reusar además 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 aplicadas a los clientes del Floy's International Hotel, donde se tomo en cuenta, edad, sexo, nivel de instrucción y lugar de residencia. Con un total de 325 encuestas de acuerdo a su tamaño de muestra.

Tabla 11: Sexo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	145	45%
Femenino	180	55%
TOTAL	325	100%

Análisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 55% corresponde al sexo femenino y 45% son de sexo masculino.

Tabla 12 Nivel de instrucción

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	36	11%
Secundaria	90	28%
Tercer nivel	120	37%
Cuarto nivel	79	24%
TOTAL	325	100%

Analisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 37% corresponde al tercer nivel y el 28% son de secundaria.

Tabla 13 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-25	48	15%
26 – 30	120	37%
31 -35	130	40%
36 – 40	20	6%
Mas de 41	7	2%
Total	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 40% de personas corresponde de 31 a 35 años, el 37% personas son de 26 a 30 años.

Tabla 14 Residencia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Loja	59	18%
Zamora	20	6%
El Oro	48	15%
Cotopaxi	8	2%
Orellana	3	1%
Guayas	15	5%
Esmeraldas	5	2%
Imbabura	7	2%
Cañar	5	2%
Tungurahua	30	9%
Santo Domingo	8	2%
Los Ríos	5	2%
Azuay	30	9%
Pichincha	45	14%
Manabí	37	11%
TOTAL	325	100%

Análisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 18% corresponden a la provincia de Loja, el 15% son de la provincia del Oro.

Tabla 15 *¿Tiene conocimiento sobre buenas prácticas ambientales?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	110	34%
NO	215	66%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 66% no tienen conocimiento sobre buenas prácticas ambientales mientras que el 34% si tienen conocimiento.

Tabla 16 *Impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	100	31%
NO	225	69%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas 69% no conocen acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía y residuos sólidos, mientras que el 31% si conocen acerca de los impactos del mal uso de los recursos.

Tabla 17 *¿Usted conoce acerca de actividades, reducir, reusar y reciclar?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	290	89%
NO	35	11%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas el 89% tienen conocimiento acerca de actividades de reducir, reusar y reciclar, mientras que 11% no conoce acerca de actividades de reducir, reusar y reciclar.

Tabla 18 *¿Durante su estadía en el hotel, observo si cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar la energía, agua y residuos sólidos?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	250	23%
NO	75	77%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas el 77% opinan que, durante su estadía en el hotel, no cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar la energía, agua y residuos sólidos, mientras que 23% manifiesta que si cuenta con señalética que los motive a reducir, reusar, reciclar.

Tabla 19 *¿Durante su estancia en el hotel, usted recibió información a través de los medios digitales, como páginas web, redes sociales, etc, sobre cómo reducir, reusar, reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	8%
NO	300	92%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 92% opinan que, durante su estancia en el hotel, no recibió información a través de medios digitales, como página web, redes sociales mientras que 8% si recibieron información a través de las redes sociales.

Tabla 20 *¿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?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	130	40%
NO	195	50%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 50% opinan que, durante su estancia en el hotel, no 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 mientras el 40% si recibieron información a través de medios impresos.

Tabla 21 *¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	85	26%
NO	240	74%
TOTAL	325	100%

Análisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 74% opinan que no mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario y 26% si mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario.

Tabla 22 *Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, hace uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	130	40%
NO	195	60%
TOTAL	325	100%

Análisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 60% consideran que durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, si hacen uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme, en cambio el 60% no hace uso de la televisión, mientras toma un baño o duerme.

Tabla 23 *¿Durante su estancia en el hotel, usted conecta su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	15%
NO	275	85%
TOTAL	325	100%

Análisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 85% opinan que, durante su estancia en el hotel, no conectan su dispositivo celular durante toda la noche para cargar su batería y el 15% si conectan su dispositivo celular.

Tabla 24 *¿Durante su estancia en el hotel, cuando usted hace uso de la ducha se demora 19 minutos?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	125	38%
NO	200	62%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 62% opinan que, durante su estancia en el hotel, cuando hace uso de la ducha no se demoran 19 minutos en cambio el 38% opinan que, durante su estancia en el hotel, cuando hace uso de la ducha si se demoran más de 19 minutos.

Tabla 25 *¿Durante su estancia en el hotel, al momento de hacer uso del agua para el aseo personal, cierra los grifos mientras?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	230	71%
NO	95	29%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 71% opinan que durante su estancia en el hotel, si cierran los grifos al momento de hacer el aseo personal mientras no sea necesario y el 29% de personas no cierran los grifos.

Tabla 26 *¿Durante su estancia en el hotel, percibió si es que cuenta con llaves ahorradoras en la habitación?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	180	55%
NO	145	45%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 55% de personas durante su estancia en el hotel, si percibieron que cuenta con llaves ahorradoras en la habitación, mientras 45% no observaron que cuente con llaves ahorradoras.

Tabla 27 *¿Durante su estancia en el hotel, percibió si es que existió alguna filtración o fuga de agua?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	15%
NO	275	85%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 85% de personas opinan que, durante su estancia en el hotel, no observaron que existió alguna filtración o fuga de agua, mientras el 15% si percibió la existencia de alguna filtración o fuga de agua.

Tabla 28 *¿Durante su estancia en el hotel, coloca la basura en sus respectivos tachos?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	215	66%
NO	110	34%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 66% de personas opinan que, durante su estancia en el hotel, si coloca la basura en sus respectivos tachos, mientras el 34% no coloca la basura en sus respectivos tachos.

Tabla 29 *¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, al momento de utilizar el baño usted desecha el papel utilizado?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
TACHO	285	88%
ESCUSADO	40	12%
TOTAL	325	100%

Análisis cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 88% de 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 mientras que el 12% al momento de utilizar el baño desechan el papel en el escusado.

Tabla 30 *¿Durante su estancia en el hotel, percibió si existe un tacho para la correcta clasificación de residuos?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	85	74%
NO	240	26%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas el 74% de personas que durante su estancia en el hotel, si observaron que existe un tacho para la correcta clasificación de residuos, mientras que 26% no percibió que existe un tacho para la correcta clasificación de residuos.

Tabla 31 *¿Según su percepción considera usted que es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles en el Floy's International Hotel?*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	325	100%
NO	0	0%
TOTAL	325	100%

Análisis Cualitativo

De las 325 encuestas realizadas 325 personas consideran que, si es importante la aplicación de buenas prácticas ambientales sostenibles para el Floy's International Hotel.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los clientes que se hospedan en el hotel para definir los puntos fuertes y débiles en los aspectos de información, comportamiento y percepción del turista sobre las prácticas ambientales sostenibles.

Tabla 32 Buenas y malas prácticas sobre la percepción de los clientes en la gestión ambiental

Buenas prácticas	Malas prácticas
La mayoría de los clientes al momento de hacer uso del agua para el aseo personal, si cierra los grifos mientras no sea necesario.	Los clientes que se hospedan en el hotel no reciben información a través de los medios digitales, como páginas web, redes sociales, etc, sobre cómo reducir, reusar, reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos.
Los clientes durante su estancia no percibieron si es que existió alguna filtración o fuga de agua.	Los clientes tampoco reciben 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.
Los clientes durante su estancia si colocan la basura en sus respectivos tachos.	La mayoría de clientes no apagan las luces de la habitación mientras no sea necesario.
Los clientes al momento de utilizar el baño desechan el papel utilizado en el tacho.	La mayoría de los clientes que se hospedan en el hotel, cuando usted hace uso de la ducha se demora más 19 minutos.
Los clientes durante su estancia en el hotel, sí percibió que cuenta con tachos para la correcta clasificación de residuos.	La mayoría no conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos como agua, energía eléctrica y residuos sólidos.
	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.

Análisis:

A través de la encuesta aplicada a los clientes que se hospedaron en el Floy’s International Hotel que, al momento de hacer uso del agua para el aseo personal, si cierra los grifos mientras no sea necesario, además observaron que no existió alguna filtración o fuga de agua.

Los clientes durante su estancia si colocan la basura en sus respectivos tachos, desechando el papel utilizado en el tacho correspondiente. Los clientes durante su estancia en el hotel, observaron que cuenta con tachos para la correcta clasificación de residuos.

Se puede constatar que los clientes 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.

Una vez analizada las planillas de agua del Floy's International Hotel se obtuvieron los siguientes resultados (**figura 4**).

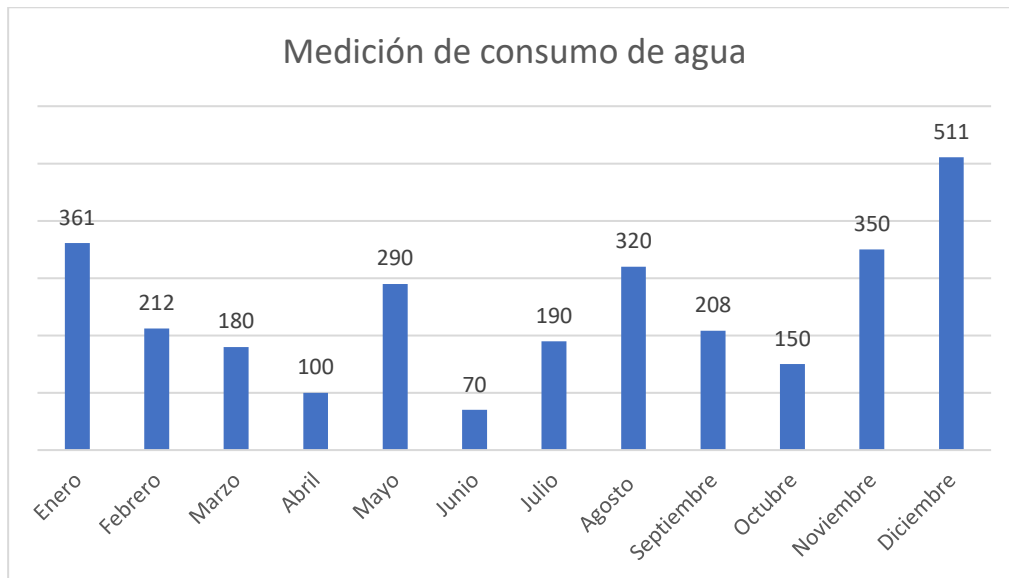


Figura 4. Consumo mensual de agua (m³ cúbicos)

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos planillas de agua del mes de enero a diciembre en la siguiente gráfica se puede observar que los meses con más consumo del recurso del agua en el Floy's International Hotel fueron, enero, mayo, noviembre, diciembre, debido a la demanda de turistas por festividades de la localidad y los meses que menos se consumió fueron los meses de abril, junio.

Una vez analizada las planillas de energía del Floy's International Hotel se obtuvieron los siguientes resultados (**figura 5**)

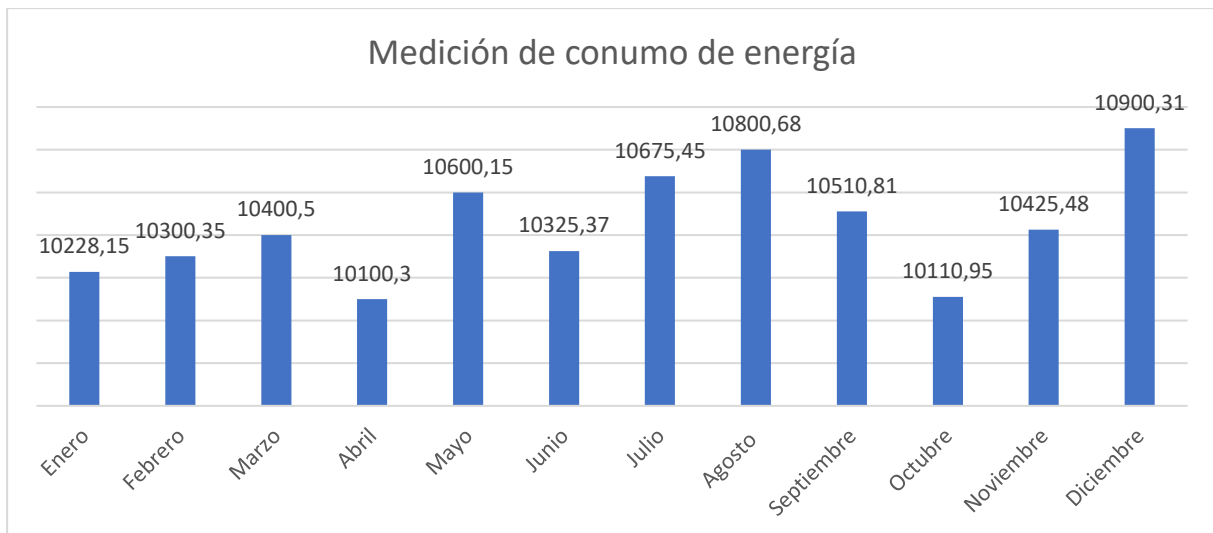


Figura 5. Consumo mensual de Energía (kilovatios)

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos a través de las planillas de luz, en la siguiente gráfica se puede observar que el mes que más consumió el recurso de energía eléctrica en el Floy's International Hotel fueron los meses de mayo, julio, agosto, noviembre, diciembre debido a la demanda de turistas por festividades de la localidad y los meses con menos consumo fueron abril, junio, octubre.

Matriz de medición de manejo de desechos sólidos

El Floy's International Hotel 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

En base a los resultados obtenidos en la matriz de nivel de cumplimiento de los 3 recursos agua, energía, desechos sólidos se procedió a evaluarlos para determinar cual tiene más peso de cumplimiento sólidos se tomó en cuenta la información seleccionada de: entrevista y matriz de evaluación. Se obtuvo un total de 35 criterios.

A continuación, en la tabla 33 en la escala de valorización se detallan la explicación correspondiente:

Tabla 33 Escala de valorización

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

Evaluación del grado de compromiso con sostenibilidad del Floy's International Hotel

En esta sección en la tabla 34, se tomó en cuenta las dimensiones y escala donde se detallan los siguientes aspectos: cumplimiento del requisito, cumplimiento parcial del requisito e incumplimiento del requisito, los cuales nos permitieron observar los resultados de acuerdo a la escala de valoración donde se determinan los siguientes valores:

Tabla 34 Escala de evaluación

Dimensiones	#/criterios	P.D.D	E.M. D/5	I.P.D	I.V.C.D	Ponderado/indicador
Gestión de agua	16	46	5	33,3333	1,67	0,104
Gestión de energía	11	31	5	33,3333	1,67	0,152
Gestión de residuos sólidos	8	23	5	33,3333	1,67	0,208
Total	35	100			5,00	

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

En la siguiente tabla 35 se detalla la evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad.

Tabla 35 Evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad

Evaluación del grado de compromiso buenas prácticas ambientales del Floy's International Hotel				
Dimensión	Gestión del Agua			
Escala	Cumplimiento del requisito	0,104	3	0,312
	Cumplimiento parcial del requisito	0,052	4	0,208
	Incumplimiento del requisito	0	10	0
Dimensión	Gestión de Energía eléctrica			
Escala	Cumplimiento del requisito	0,152	2	0,304

	Cumplimiento parcial del requisito	0,076	3	0,228
	Incumplimiento del requisito	0	6	0
Dimensión	Gestión de Residuos Sólidos			
Escala	Cumplimiento del requisito	0,208	1	0,208
	Cumplimiento parcial del requisito	0,104	1	0,104
	Incumplimiento del requisito	0	6	0

Para dar cumplimiento con la evaluación del grado de compromiso con la sostenibilidad se realizó en base a los resultados obtenidos de la matriz de nivel de cumplimiento de los cuales se obtuvo los resultados según la escala de valoración de las dimensiones agua, energía eléctrica y residuos sólidos.

En la siguiente tabla 36 se muestran los resultados obtenidos por cada dimensión:

Tabla 36 Resultados de las dimensiones agua, energía, desechos sólidos

Resultados			
Dimensión	Total/dimensión	Escala de valoración	Explicación de la escala
Gestión del Agua	0,52	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total
Gestión de Energía Eléctrica	0,532	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total
Gestión de Residuos Sólidos	0,312	Bajo grado de desempeño	Se requiere intervención total

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 (0,52), energía con un ponderado de (0,532) 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 6. Gráfica radial de desempeño de sostenibilidad de los tres recursos agua, energía y residuos.

Interpretación:

La siguiente grafica radial se mide el desempeño de los tres recursos, agua, energía y residuos sólidos con el objetivo de verificar donde se requiere intervención, como resultado final de los tres recursos se sumó el total de cada dimensión de la tabla 36 de resultados en la cual se obtiene 1,364 de nivel de sostenibilidad con un insuficiente grado de desempeño donde requiere total intervención y reformulación para una mejor operación del hotel.

6.2 Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para el Floy's Internacional Hotel.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, se utilizó los datos que arrojó el objetivo uno, el cual facilitó la información necesaria para la elaboración del manual dirigida al Floy's International Hotel.

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



**MANUAL DE BUENAS
PRACTICAS AMBIENTALES
SOSTENIBLES PARA EL
FLOY'S INTERNATIONAL
HOTEL**



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. INDICE	3
3. OBJETIVOS.....	4
4. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.....	5
5. MEDIDAS UTILIS GENERALES.....	6
6. USO DEL AGUA.....	7
7. BENEFICIOS, MEDIDAD UTILES.....	8
8. GESTIÓN DE ENERGIA.....	9
9. BENEFICIOS, MEDIDAD UTILES.....	10
10. GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS.....	11
11. BENEFICIOS, MEDIDAS UTILES.....	12





INTRODUCCION

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 Floy's International Hotel 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 mejorara la imagen del hotel si no también, garantizar la sostenibilidad y motivara la llegada de turistas(clientes) que estén interesados en conservar el medio ambiente. Además estas pautas dan paso a la posible certificación de buenas prácticas en el hotel.

Objetivos específicos



Aplicar Buenas Prácticas Ambientales que contribuyan al desarrollo sostenible dentro del Floy's International Hotel 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



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

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

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.



MEDIDAS UTILES GENERALES DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES SOSTENIBLES PARA EL FLOY'S INTERNATIONAL HOTEL



Crear una política ambiental

Determina las acciones, comportamientos y compromiso del Floy's International Hotel, sus trabajadores, por medio de la protección del



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 Floy's Internacional Hotel 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.

Para monitoria y gestionar el agua, energía y residuos sólidos por turista se debe colocar válvulas de medición del consumo de recursos en el 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.



GESTION EFICIENTE DE AGUA



El agua siempre será un factor determinante en el desarrollo de la actividad turística en un destino, es imposible no considerar al recurso hídrico como un indicador dentro de la planificación turística territorial, debido a sus considerables aportes ya sea como un atractivo dentro del destino o un recurso paisajístico del mismo.



BENEFICIOS



- ❖ Los costos de operación disminuyen, además, la inversión para comprar grifos y duchas eficientes es baja y se recupera en muy poco tiempo.
- ❖ La eficiencia en el uso de agua disminuye la generación de aguas residuales, por lo que, se contribuye al cuidado de los ecosistemas.
- ❖ Los turistas, cada vez con mayor conciencia ambiental, preferirán volver a hospedarse o utilizar los servicios de una empresa que conserve el agua.
- ❖ Se protege la salud de turistas y personal de la empresa.
- ❖ Los turistas, cada vez con mayor conciencia ambiental, preferirán volver a hospedarse o utilizar los servicios de una empresa que conserve el agua.
- ❖ La empresa gana prestigio y más utilidades, a la vez que deja una huella positiva en el ambiente.

MEDIDAS PARA EL AHORRO DE AGUA

Llevar un registro mensual y monitoreo del consumo de agua por turista/noche para ello podemos implementar medidores por áreas de servicio.



Realizar capacitaciones al menos 4 veces al año a los empleados en temas relacionados al ahorro de agua.





Instalar grifos con temporizador en los 43 lavamanos que posee el hotel.

Implementar un sistema de reutilización de aguas residuales tanto en las 40 duchas, 43 lavamanos, 43 baños de todo el hotel.



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

Revisar por lo menos una vez al mes los equipos para evitar y corregir fugas innecesarias en todas las tuberías, escusados, baños, mangueras de abasto.



Proporcionar información a través de las redes sociales (páginas web, Facebook, Tik tok, Instagram), sobre el ahorro de agua.

RECUERDA: Cada vez que nos lavamos las manos gastamos unos 1.5 litros de agua





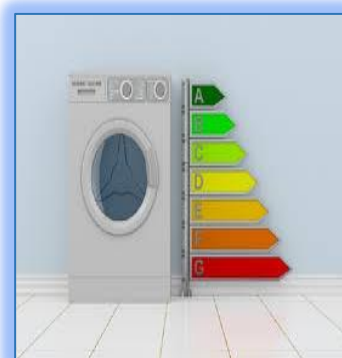
Dato curioso: Un 75% del agua que empleamos se utiliza en el baño.

Optimizar los procesos en las lavanderías con carga completa para aprovechar la máxima capacidad.



Instalar inodoros ahorradores de doble descarga en los 43 escusados que posee el hotel.

Usar lavadoras con sello verde eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.



RECUERDA: Al cepillarse los dientes se emplea unos 20 litros de agua si se mantiene el grifo abierto mientras que podríamos ahorrar el agua utilizando un vaso.

GESTION EFICIENTE DE ENERGÍA



La utilización de energías renovables en el sector turístico puede ayudar tanto a grandes empresas del sector como a pequeños emprendimientos locales. Apoyar a las empresas que tienen una conducta ambientalmente responsable es una forma de contribuir también al mejoramiento ambiental, la reducción de la contaminación y la lucha contra el medio ambiente.



BENEFICIOS



Las buenas prácticas ayudan a educar al personal y al turista.



El respaldo que la empresa dé a la conservación generará buena publicidad entre los habitantes de la comunidad y los viajeros que cada vez son más conscientes de la necesidad.



Las buenas prácticas promueven un mayor nivel de compromiso y activismo entre habitantes locales y turistas.



El impacto sobre el ambiente se minimiza y con ello, se está ayudando a la conservación la biodiversidad. De esta forma, se mantiene la calidad del destino turístico de manera sostenible.

MEDIDAS PARA EL AHORRO DE ENERGIA

Instale paneles solares fotovoltaico para satisfacer las diferentes necesidades energéticas del Floy's Internacional aportando a no contaminar el ambiente ya que es una energía que no se agota.



Instale en las 40 habitaciones del hotel controles automáticos para cortar la energía eléctrica cuando el cliente no está en la habitación ayudando así a consumir menos energía



Registrar y monitorear el consumo energético por turista/noche.

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.



Adquirir equipos eléctricos modernos y eficientes energéticamente: Lavadoras modernas, focos ahorradores, duchas ahorradoras.

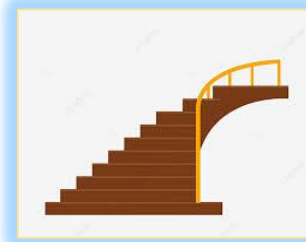
Realizar capacitaciones al menos 4 veces al año los empleados en temas relacionados con el ahorro de energía.



Desconectar los equipos que estén cargados totalmente, desenchufa el cargador. Si lo dejas enchufado, sigue gastando energía.



Instalar sistemas de apagado automático en áreas de poco uso, como son escaleras, baños, recepción, pasillos, etc.



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.

Utilizar en el área de habitaciones pilas recargables en los 40 controles de TV, ya que tienen una vida útil mucho más larga, eficiente y práctica.



**El futuro es
la energía verde,
la sostenibilidad,
las energías
renovables**



GESTION EFICIENTE DE RESIDUOS SOLIDOS



Las administraciones locales buscan continuamente cómo hacer frente tanto al elevado incremento de la generación de residuos como el bajo nivel de clasificación de estos por parte de los turistas. Son muchos los gobiernos y empresas que están trabajando para desarrollar y elaborar medios eficaces, económicamente viables y ambientalmente sostenibles que permitan abordar y mitigar las consecuencias de este incremento estacional de residuos generados por el turismo.



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 PARA LA GESTION DE RESIDUOS

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.



Realizar capacitaciones al menos 4 veces al año a los empleados en temas relacionados con la clasificación de los



Dato curioso: El papel y el cartón constituyen el 90%

Implementar señalética en las 40 habitaciones y en áreas de servicio público del hotel tales como recepción, administración, áreas húmedas, que motive a los clientes a participar a la correcta clasificación de residuos sólidos.



Instalar en todas las 40 habitaciones, baños de administración y recepción dispensadores para los productos de higiene, en lugar de proporcionar los amenities en monodosis.

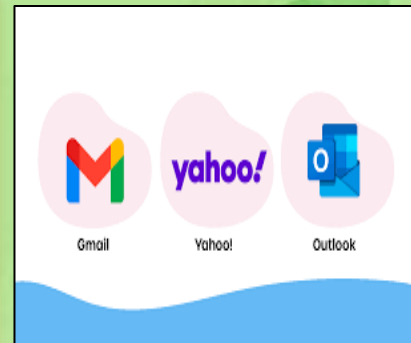
Colocar tachos con su respectiva clasificación en las 40 habitaciones del hotel.



Usar bolsas de basura biodegradables para colocar los residuos generados por los huéspedes y personal del hotel la contaminación.



Procurar usar el e-mail antes de imprimir cualquier documento, ayudando a 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 departamento, que se imprima en el reverso de papeles antes utilizados o a doble cara.

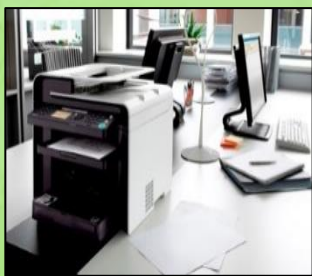


1	Rojo	RIESGO BIOLÓGICO
2	Naranja	ORGÁNICOS
3	Amarillo	PLÁSTICOS Y LATAS
4	Verde	VIDRIO
5	Azul	PAPEL Y CARTÓN
6	Violeta	BATERIAS Y AEROSOLE

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

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 (TCF)





Utilizar tóner y materiales de oficina recargables para alargar su vida útil el máximo posible. Comprar

Instale secadores de manos en lugar de dispensadores de toallas de papel en las 40 habitaciones y 2 baños de servicios público del hotel.



Comprar productos con envases que sean retornables, reciclables y reutilizables.



Según la Organización Mundial de Turismo, la actividad hotelera origina hasta un 5% de las emisiones de dióxido de carbono generadas por este sector. Se estima que cada turista emite desde 10 kg hasta más de 100 kg de CO₂ por cada noche de estancia en un hotel.

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES SOSTENIBLES PARA TURISTAS



En los lugares de hospedaje el proceder del turista es importante para la conservación del medio ambiente por lo cual es fundamental hacerlos parte de este manual:

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. ambiental de los turistas.



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



MEDIDAS DE AHORRO DE AGUA

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.



Soltar el agua del inodoro cuando así lo requiera y no usarlo como cesto de residuos (papel higiénico).

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.

Evite que el lavado de las toallas, sábanas y demás blancos que el hotel le brinda sea diario.



Concientizar y participar en el ahorro de

RECUERDA: Al afeitarse con el grifo abierto se gastan de 40 a 75 litros de agua que con el grifo cerrado únicamente se gastan unos 3 litros.

MEDIDAS DE AHORRO DE ENERGIA

Apague las luces de la habitación en las horas de la mañana v utilice la luz natural.



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

Desconecte 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

Concientizar y participar en el ahorro de energía



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.

MEDIDAS PARA LOS RESIDUOS SOLIDOS

Colocar la basura adecuadamente en el lugar al que pertenece.



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

No derroches el papel del baño elije la cantidad apropiada, No botar papel en el escusado



Concientizar y participar en el ahorro de

Utilizar la cantidad adecuada de amenities para evitar desperdicios.



Los turistas pueden contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando el uso adecuado de residuos sólidos que pueden beneficiar de manera especial a al hotel.

PROPUESTA



Este manual de Buenas Prácticas Ambientales es el documento que recoge aquellos criterios o medidas para los recursos agua, energía y residuos sólidos, también, se presenta como herramienta de mejora de la transparencia, competitividad y desarrollo integral tanto del administrador como el personal del Floy's International Hotel y pueda llegar hacer reconocido por algunas de las certificaciones sostenibles que se describen a continuación:



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.



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.





➔ 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.



➔ 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.

➔ EARTHCHECK

Contribuye con el desarrollo y gestión de soluciones sostenibles. Ayudan a empresas, comunidades y gobiernos a crear destinos turísticos limpios, seguros, prósperos y saludables para visitar, vivir, trabajar y divertirse. Lo que es bueno para el planeta, también es bueno para los negocios.



➔ BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM



“Programa de certificación sostenible diseñado para la industria turística, promovido por Naciones Unidas que incorpora los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y las directrices emanadas de la Cumbre del Clima de París”



GREEN GLOBE

“Green Globe es la certificación global para el turismo sostenible. La membresía está reservada para empresas y organizaciones que están comprometidas a hacer contribuciones positivas a las personas y al planeta.”



GREEN LEADERS



“La participación en el programa EcoLíderes de TripAdvisor constituye una manera fantástica de atraer al creciente número de viajeros que se preocupa por las prácticas respetuosas con el medio ambiente, lo que le permitirá desmarcarse de la competencia y destacar sus EcoPrácticas.”



GREEN LEAF ECO-STANDARD

“La etiqueta tiene como objetivo lograr cambios medibles para las políticas de gestión, ambientales basadas en indicadores de sostenibilidad ecológica y social.”



**ENSEÑAR A
CUIDAR EL
MEDIO
AMBIENTE ES
ENSEÑAR A
VALORAR LA
VIDA**

7. Discusión

En la presente investigación que se realizó en el Floy's International Hotel acerca de la evaluación de buenas prácticas ambientales en los tres recursos agua, energía y residuos sólidos los mismos que fueron evaluados en la matriz de desempeño, de acuerdo a los resultados obtenidos de estos recursos determinaron que el agua se encuentra en bajo grado de desempeño, con un porcentaje de 0,468, energía 0,532, desechos sólidos 0,312 tomando en cuenta que el hotel genera residuos inorgánicos lo que implica una gran responsabilidad, además no cuenta con la información exacta concerniente a cantidades producidas de acuerdo la ficha del MINTUR en gestión ambiental por ende los tres recursos se encuentran en bajo desempeño y requiere intervención total, además sumando estos tres recursos nos da un valor de 1,364 lo que significa que el hotel en la aplicación de las BPM se encuentra en insuficiente grado de desempeño lo que requiere intervención y reformulación por parte de la administración estos resultados difieren con lo manifestado por (Mendoza, 2021), en su propuesta de guía para buenas prácticas de sostenibilidad en hoteles “Es de importancia contribuir en mejorar la relación, el compromiso y el deber de cuidar el medio ambiente a cualquier hotel, tomando en cuenta que la concientización de los colaboradores y los huéspedes es de suma importancia para lograr los objetivos sostenibles establecidos por el hotel”.

En cuanto a la metodología utilizada para la presente investigación se tomó en consideración métodos de tipo cuantitativo y cualitativo, técnicas e instrumentos, mismos que permitieron el análisis de la información recolectada en el Floy's International Hotel 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 (Novoa, 2019), en propuesta de “Análisis de Buenas Prácticas Ambientales en un hotel De 5 Estrellas de una cadena Hotelera” este estudio con un enfoque cuantitativo, de un nivel de investigación descriptivo para el cual 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.

En la encuesta aplicada a los huéspedes que se hospedan en el Floy's International Hotel se pudo constatar que, durante su estancia en las habitaciones, mantiene las luces apagadas mientras no sea necesario, la mayoría de los huéspedes observaron que durante su estancia no se han observado filtraciones o fugas de agua. Similar a la investigación realizada por (Cristóbal y otros, 2014). 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 fuertes dando a conocer que el Floy's International Hotel no brinda adecuada información sobre buenas prácticas ambientales a sus clientes, la mayoría de los clientes no conoce acerca de los impactos del mal uso de los recursos agua, energía y residuos sólidos. Lo que corrobora con (Di Gregori, 2017) que las buenas prácticas ambientales en hotelería incluyen medidas de mitigación de impactos ambientales por medio de la implementación de acciones de reducción, reutilización y reciclaje de insumos, agua, energía, residuos, otros. Los resultados obtenidos permitieron evaluar los beneficios de implementar las buenas prácticas ambientales, que radican tanto en la reducción del gasto para la empresa como en la posibilidad de acceder a certificaciones y estándares selectos, que son seleccionados por un público que cada vez busca adentrarse más en prácticas socioambientalmente responsables.

8. Conclusiones

A continuación, se presenta las siguientes conclusiones:

- El Floy's International Hotel carece de la aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales al no contar con un plan de manejo para minimizar el uso del agua, energía, residuos sólidos.
- Se concluye que a los clientes del Floy's International Hotel no se les brinda información a través de los medios digitales como son las redes sociales, Facebook, Instagram, telegram, whatsapp, twitter, Tik tok, páginas web, así mismo de manera impresa como hojas volantes, trípticos, de cómo ayudar a minimizar los recursos (agua, energía, desechos sólidos).
- Después de haber aplicado la metodología de evaluación y ponderación de criterios de desempeño se determina que el recurso agua, con un ponderado de (0,104), energía con un ponderado de (0,152) y residuos sólidos con un ponderado de (0,208), los tres recursos tienen un bajo desempeño lo que significa que requieren intervención total por parte de la administración, empleados y turistas en buenas prácticas ambientales sostenibles.
- Mediante este manual de buenas prácticas ambientales sostenibles para el Floy's International Hotel de la ciudad de Loja le permitirá concientizar a los clientes, personal de cómo ayudar a minimizar el consumo de agua, energía y residuos sólidos.

9. Recomendaciones

- En el Floy's International Hotel, se debería establecer metas para ayudar a reducir el consumo de agua, energía. Además de llevar un registro de revisiones y reparaciones del mantenimiento realizadas en el sistema de agua y desarrollar prácticas que ayuden a reducir el consumo de estos recursos.
- Se recomienda al Floy's Internacional Hotel regular el uso de la energía eléctrica para evitar el uso excesivo e innecesario. Además, implementar equipamientos que reduzcan el consumo de energía o contar con equipos que proporcionen energías renovables para así minimizar el consumo.
- Se recomienda al Floy's Internacional Hotel, realizar capacitaciones al personal por lo menos dos veces al año en los temas de manejo agua, energía, desechos sólidos. También se debería informar a los clientes mediante los medios digitales y medios impresos sobre el ahorro de agua, energía, y clasificar los residuos sólidos.
- Se recomienda al Floy's Internacional Hotel, utilizar focos ahorradores para que ayuden a reducir el consumo de energía, así mismo utilicen llaves con temporizadores para minimizar el desperdicio de agua. Además, los desechos sólidos que produce el hotel como son los papeles, botellas, sobres de shampoo, jaboncillos, entre otros, se clasifiquen de manera correcta para así reducir la contaminación ambiental.
- Se recomienda los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja seguir con la investigación ya que es un tema muy importante tanto para la industria turística como para la conservación del medio ambiente

10. Bibliografía

- (INEC), I. N. (2021). *Gestión de Residuos Sólidos*.
- Agua, M. d. (s.f.). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales*. Guía de Buenas Prácticas Ambientales: <https://www.guayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/Documentos/UPFE-CAF/UPFE%202022/LICO-MIMG-037-2022/GUIA%20DE%20PLAN%20DE%20MANEJO%20AMBIENTAL/Guias%20Buenas%20Practicas%20Ambientales-signed.pdf>
- Bermejo, G. d. (1987). Del desarrollo sostenible a la sostenibilidad como biomimesis. *Hegoa*, 29.
- Brundtland. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*.
- Cristóbal, R. F., Jorge, C. V., Geraldine, M., Paulina, S., & Diego., Y. (Mayo de 2014). *ResearchGate*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/269874094_Actitud_y_comportamiento_de_consumo_en_la_industria_hotelera_en_funcion_de_la_percepcion_de_practicas_sustentables
- Di Gregori, N. J. (13 de Octubre de 2017). *Universidad Nacional de La Plata*. Universidad Nacional de La Plata : [/http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/136226/Documento_completo.%20La%20experiencia%20del%20turista.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/136226/Documento_completo.%20La%20experiencia%20del%20turista.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinosa, G. (2017). Plan de mejora de calidad para el área de servicio de recepción en el "Zamorano Real Hotel" ubicado en la ciudad de Loja. *Facultad de Hospitalidad y Turismo*, 9-15.
- Espinoza, L. O. (2023). Desafíos y estrategias para el desarrollo sostenible del ecoturismo en el Cantón Pastaza. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 665.
- Frávega, J. P. (2021). "Manual de Buenas Prácticas Ambientales en la Gestión del Hotel Howard Johnson, Villa Carlos Paz - Córdoba". *Universidad Empresarial Siglo 21*, 10-20.
- FundacionPromociónSocial. (2017). Guía de Buenas Prácticas Ambientales. *FundaciónPromociónSocial*, 2-10.

- Gomez, M. (01 de Abri de 2008). *Instituto Politecnico Nacional "Escuela Superior de Turismo"*. Instituto Politecnico Nacional "Escuela Superior de Turismo": <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/3545/1/MODELOSISTEMICO.pdf>
- ISO, 5. (2018). *GUÍA DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA. GUÍA DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA*: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-50001-Guia-de-implantacion.pdf>
- Lacalle, E. (01 de Abril de 2022). *El Blog de Mews*. El Blog de Mews: <https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-hoteles>
- Martinez, M. d. (2021). BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN HOTELES CASO DE ESTUDIO: IBEROSTAR GRAND TRINIDAD. *ECA Sinergia*.
- Martínez, R. M. (2021). Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: iberostar grand trinidad. *Redalyc.org*, 12(2). https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3506
- Maza, L. (12 de Octubre de 2021). *Universidad Central del Ecuador*. Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27935/1/UCE-FIL-CPCEQB-MAZA%20LORENA.pdf>
- Mendoza, F. (2021). Propuesta de guía para buenas prácticas de sostenibilidad en hoteles. *Universidad Iberoamericana (UNIBE)*.
- MinisteriodelTurismoEcuador. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turistico*.
- Novoa, T. (18 de Mayo de 2019). *Universidad Cientifica Del Sur*. Universidad Cientifica Del Sur: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1092/TI-Novoa%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OMT. (1994). Introducción al Turismo. *OMT*, 11.
- OMT. (1998). *Organismo Especializado de las Naciones Unidas*. Organismo Especializado de las Naciones Unidas: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

- Pico, A. (2016). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO:
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/TESIS%20SR.%20ANGEL%20%20PICO.pdf
- Quezada, L. (Abril de 2017). *Universidad Internacional del Ecuador*. Universidad Internacional del Ecuador: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/T-UIDE-0671.pdf
- RainforestAlliance. (2008). Buenas Practicas para Turismo Sostenible. *RainforestAlliance*, 63.
- Sánchez, R. M. (02 de Julio de 2002). *Tesis Doctorales en Xarxa*. Tesis Doctorales en Xarxa:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>
- Thomas, N. (08 de Mayo de 2019). *Universidad Cientifica del Sur*. Universidad Cientifica del Sur:
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1092/TI-Novoa%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trinidad, C. V. (2020). Turismo sostenible y agua: una ecuación necesaria. *Dialnet*, 3(3), 171.
- Valdiviezo, W. (Agosto de 2020). *Pontificia Universidad Catolica Del Ecuador*.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18266/Tesis%20-%20Vladimir%20Valdiviezo%20-%20Documento%20Final-signed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, C. R. (Enero de 2023). Buenas Prácticas Ambientales como aporte al Desarrollo Sostenible, en el caso de manejo de residuos sólidos en la experiencia del Turismo Comunitario Yunguilla, Ecuador. *Buenas Prácticas Ambientales como aporte al Desarrollo Sostenible, en el caso de manejo de residuos sólidos en la experiencia del Turismo Comunitario Yunguilla, Ecuador*. Quito, Quito, Ecuador.
- Velasco, D. (20 de Octubre de 2015). *Universidad Central del Ecuador*. Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7105>
- Vite, I. (03 de Junio de 2022). *Instituto Politecnico Nacional "Escuela Superior de Turismo"*. Instituto Politecnico Nacional "Escuela Superior de Turismo":
https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/30676/Tesis_B200483_Vite%20Bustos%20Irene_MAIT%20EST%20IPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Anexos

Anexo 1. Entrevista al gerente



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TURISMO

FECHA: 13/12/2022

HORA: 18H00

Lugar: Floy's International Hotel

Dirigida al Gerente: Ing. Luisa Córdova

Realizada por: Cinthya Guaman

TEMA: “Propuesta de Buenas Prácticas Ambientales Sostenibles para el Floy's International Hotel de la Ciudad de Loja”

Agua

1. El agua proviene de una fuente legal
2. Se han establecido metas para reducir el consumo de agua.
3. El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el uso del agua
4. El establecimiento 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. ¿Lleva un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizados del sistema del 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 del 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

Energía

13. ¿El hotel cuenta con fuentes de energía renovables?
14. La energía total utilizada es monitoreada y gestionada
15. La energía utilizada por turista por noche según tipo de energía es monitoreada y gestionada.
16. Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.
17. Se han establecido metas para reducir el consumo de energía
18. El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.
19. ¿En sus instalaciones de lavandería utilizan equipos modernos? y ¿cuánto consume de energía cada equipo?
20. ¿Se monitorea el consumo de energía mensual?

Residuos Solidos

21. ¿Cómo clasifica la basura?
22. La cantidad de residuos sólidos por turista / noche es monitoreada y gestionado.

23. Se implementa un plan de manejo de residuos sólidos
24. La disposición de residuos sólidos se mide por tipo y se establecen metas para minimizar los residuos sólidos
25. Se brindan directrices a los clientes y al personal sobre cómo minimizar los residuos
26. ¿Se brindan indicaciones al personal sobre cómo reducir los residuos?
27. Para finalizar, le gustaría certificar a su establecimiento hotelero en buenas prácticas ambientales... Biosphere Hotels, Etiqueta Ecológica de la Unión Europea, Green Key, Green Globe 21.

Anexo 2. Matriz de evaluación de nivel de cumplimiento

Áreas	Descripción	Nivel de cumplimiento			Evidencia Fotos, documentos planillas de consumo	Observaciones
		5 cumple	3 cumple parcialmente	0 no cumple		
Agua						
Total						
Energía						
Total						
Residuos solidos						
Total						

Anexo 3. Encuesta a los clientes



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TURISMO

Estimado Sr. (a), la finalidad de la presente encuesta es obtener información primaria respecto a la aplicación de buenas prácticas ambientales por el FLOY'S INTERNACIONAL HOTEL, 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. Y marque con una X la respuesta.

INFORMACIÓN GENERAL:

Edad

20 – 25 ()

26 – 30 ()

31 – 35 ()

36 – 40 ()

Otro

Sexo

Masculino () Femenino ()

Nivel de instrucción

Primaria () Secundaria () Tercer nivel () Cuarto nivel ()

Lugar de residencia

.....

1. ¿Tiene conocimiento sobre buenas prácticas ambientales?

SI () NO ()

2. ¿Conoce acerca de los impactos del mal uso de los elementos agua, energía y residuos sólidos?

SI () NO ()

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

SI () NO ()

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 () NO ()

5. ¿Durante su estancia en el hotel, usted recibió información a través de los medios digitales, como páginas web, redes sociales, etc, sobre cómo reducir, reusar, reciclar el consumo de energía, agua y residuos sólidos?

SI () NO ()

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 () NO ()

7. ¿Durante su estancia en el hotel dentro de la habitación, 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 19 minutos?**

SI () NO ()

11. **¿Durante su estancia en el hotel, al momento de hacer uso del 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 utilizado en él?

Tacho () Escusado ()


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 Floy's International Hotel?

SI () NO ()


Anexo 4. Matriz de medición del consumo de agua

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión: 1
					Código: DCCT- AMB-HGCT-03
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	(Plan de acción inmediata)	
MATRIZ DE MEDICION DE CONSUMO DE AGUA					
Nombre del Establecimiento:	Floy's International Hotel				
Fecha:			Responsable:		
NRO:	MESES	VALOR MONETARIO	CANTIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES
1	Enero	90.73	56.00(m3)		Se observa un menor consumo al mes anterior
2	Febrero	83.52	53.00 (m3)		Consumió menos que el mes de enero
3	Marzo	122.35	73.00(m3)		Se observa un aumento en el consumo al mes anterior
4	Abril	74.54	48.00(m3)		Se observa un menor consumo al mes anterior
5	Mayo	135.93	80.00(m3)		Se observa un aumento en el consumo
6	Junio	76.12	49.00(m3)		Se observa un menor consumo al mes anterior
7	Julio	79.65	51.00 (m3)		Se observa un mayor consumo al mes anterior
8	Agosto	120.39	72.00 (m3)		Se observa un aumento en el consumo
9	Septiembre	149.52	87.00 (m3)		Se observa un aumento en el consumo
10	Octubre	180.50	102.00 (m3)		
11	Noviembre	200.00	108.00(m3)		
12	Diciembre	250.00	115.00(m3)		Mayor consumo
Responsable de la herramienta: Firma			Propietario y/o Gerente: Ing. Luisa Córdova Firma de aprobación:		

Anexo 5. Matriz de medición del consumo de energía

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión: 1
					Código: DCCT- AMB- HGCT-03
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	(Plan de acción inmediata)	
MATRIZ DE MEDICION DE CONSUMO DE ENERGÍA					
Nombre del Establecimiento:		Floy's International Hotel			
Fecha:			Responsable:		
NRO:	MESES	VALOR MONETARIO	CANTIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES
1	Enero	50,53	10228,15kWh		
2	Febrero	102,77	10300,35kWh		Se observa un aumento en el consumo con el mes de enero
3	Marzo	80,27	10400,50kWh		Se observa un bajo consumo en comparación al mes de febrero
4	Abril	60,00	10450,90kWh		
5	Mayo	200,30	10600,15kWh		Se observa un aumento en el consumo con el mes de abril
6	Junio	90,50	10625,37kWh		Se observa un bajo consumo en comparación al mes de mayo
7	Julio	95,83	10675,45kWh		
8	Agosto	250,00	10800,62kWh		Se observa un aumento en el consumo con el mes de julio
9	Septiembre	350,68	10910,81kWh		Se observa un aumento en el consumo con el mes de agosto
10	Octubre	200,36	10100,95kWh		
11	Noviembre	190,16	10425,48kWh		
12	Diciembre	300,05	10900,31kWh		Mayor consumo
Responsable de la herramienta: Firma Miembro del equipo: Firma:			Propietario y/o Gerente: Ing. Luisa Córdova Firma de aprobación:		

Anexo 6. Matriz de medición del consumo residuos solidos

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

Anexo 7. Evidencia fotográfica





Anexo 8. Evidencia documentada



Municipio de Loja

Matriz: José Antonio Eguiguren SN y Bolívar

R.U.C: 1160000240001

Establecimiento: SN

CONTRIBUYENTE ESPECIAL RES. NRO. 0590

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

FACTURA:

Nro. 057-001-000298953

Autorización electrónica:

0911202201116000024000120570010002989530015509011

Ambiente de emisión:

PRODUCCION

Fecha de autorización:

10-11-2022 01:55:11

Clave de acceso:



0911202201116000024000120570010002989530015509011

Cliente: FLORES ARROBO YOGAN MODESTO

R.U.C / C.I: 1102412457

Dirección: 18 DE NOVIEMBRE 1592 Y QUITO

Fecha de emisión: 09-11-2022

Cantidad	Descripción	V. unitario	V. total
1.00	AJUSTE MESES PASADOS	0.00	0.00
1.00	RECOLECCIÓN DE BASURA	25.41	25.41
1.00	COSTO BASICO DE FACTURACION	0.41	0.41
1.00	PROTECCION MICROCUENCAS	8.67	8.67
1.00	SEGURIDAD CIUDADANA	2.04	2.04
1.00	APORTES PLANES MAESTROS	16.94	16.94
1.00	ALCANTARILLADO	42.34	42.34
1.00	SERVICIO DE AGUA POTABLE	84.69	84.69

INFORMACION ADICIONAL		Subtotal	180.50
Número de medidor	0050102527	Base imponible 0%	84.69
Estado medidor	Funcionando	Base imponible no objeto de impto	95.81
Categoría	COMERCIAL	Descuento	0
Rata	1 - 2550	Total	180.50
Lectura anterior	23120		
Lectura actual	23222		
Consumo (m3)	102.00		
Tipo exención	NINGUNO		
Valor exención	0.00		
Ubicación:	18 DE NOVIEMBRE 191-24		
Correspondiente a:	2022-octubre		
Director(a) Financiero:	Mgr. María Augusta Solano de la Sala Torres		

Anexo 9. Certificación de la traducción del resumen

CERTIF. Nº. 5.1-2023
Loja, 12 de diciembre del 2023

El suscrito Franco Guillermo Abrigo Guarnizo.
Lcdo. En Ciencias de la Educación Mención Idioma Inglés

A petición de la parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA:

Que **Cynthia Pilar Guamán Michay** con cédula de identidad número **1105844391**, 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 Floy's International Hotel de la Ciudad de Loja"**.

Traducción que fue guiada y revisada mimiciosamente 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 Guarnizo
Lcdo. En Ciencias de la Educación Mención Idioma Inglés

Número de Registro Senescyt: 1008-2021-2368808

Cédula: 1104492127

email: franco.abrigo@hotmail.com

celular: 0990447198