



Universidad  
Nacional  
de Loja

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE TURISMO**

**“Gestión Ambiental Turística, para el Grand Victoria  
Boutique Hotel de la ciudad de Loja”**

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

**AUTOR:**

Jhon Franco Gaona Paccha

**DIRECTORA:**

Ing. María Luisa Díaz López. Mg.Sc.

**LOJA - ECUADOR**

2024

## **Certificación del director**

Loja, 02 de agosto de 2024

Ing. María Luisa Díaz López. Mg.Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

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

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: “Gestión Ambiental Turística, para el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja”, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de la autoría del estudiante Jhon Franco Gaona Paccha, con cédula de identidad Nro.0706159373, 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. María Luisa Díaz López. Mg.Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **Autoría del trabajo de integración curricular**

Yo, **Jhon Franco Gaona Paccha**, declaro ser autor/a 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:**

**Cédula de identidad:** 0706159373

**Fecha:** 02 de agosto de 2024.

**Correo electrónico:** jhon.gaona@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0967409382

## **Carta de autorización del estudiante**

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

Yo, **Jhon Franco Gaona Paccha**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular: **Gestión Ambiental Turística, para el Gran Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja**, como requisito para optar por el título de **Licenciado 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 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.

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

Firma:

Cédula: 0706159373

Dirección: Av. Pio Jaramillo Alvarado entre las calles Faraday y Francisco de Caldas

Correo electrónico: jhon.gaona@unl.edu.ec

Teléfono: 0967409382

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Ing. María Luisa Díaz López. Mg.Sc.

**Directora del Trabajo de Integración Curricular**

## **Dedicatoria**

A Dios por ser la luz y mi guía durante este trayecto, por bendecirme con el despertar de cada día para seguir viviendo, aprendiendo y poder alcanzar mis metas y lograr mis objetivos.

A mis queridos padres, Gloria Paccha Chuncho y Franco Gaona Roja por enseñarme a ser fuerte, llevarme y no detenerme, por inculcarme valores y principios para mi formación profesional, y haber confiado en mí y darme la oportunidad de seguir con mis estudios.

A mis hermanos Nathaly, Paola y Gabriel por haber compartido momentos inolvidables con risas y lágrimas durante todo este tiempo, que pese a las dificultades que se nos atravesaron en la vida y la diferencias que existe entre nosotros me apoyaron y nunca me dejaron solo por el camino.

A mis pequeños sobrinos Ían y Damián por la inocencia que poseen y enseñarme que aún existe la bondad y amor en este mundo, motivándome a seguir a delante frente a la adversidad que se vive hoy en día.

A mis queridos abuelos Maruja, Elva, Marcelo y quien en vida fue mi abuelo Cornelio, por obsequiarme los mejores consejos de mi vida, que a pesar de lo tropiezos no es tarde para comenzar de nuevo.

*Jhon Franco Gaona Paccha*

## **Agradecimiento**

Primeramente, mi gratitud eterna a Dios por darme la sabiduría e iluminarme para ir por el camino correcto y no desviarme.

También agradecer a la Universidad Nacional del Loja, en especial a la Carrera de Turismo por ser mi hogar en este proceso de aprendizaje, mis más sinceros agradecimientos por brindarme y proporcionarme los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. A todos mis profesores y compañeros de clase que me brindaron su apoyo y no me dejaron solo.

A la Ing. Jhohana Larrea por su compromiso como docente de la carrera de Turismo, por ser tan paciente y haberme guiado en el desarrollo del proyecto de investigación.

Quiero expresar mi agradecimiento al Ing. María Luisa Díaz, mi tutora de tesis, por su incansable orientación, apoyo y dedicación a lo largo de este trayecto. Su experiencia y conocimiento han sido fundamentales para orientarme y direccionarme correctamente, ayudándome a superar los desafíos que surgieron durante la elaboración del proyecto.

Por ultimo y no menos importante, quiero dedicar un profundo agradecimiento a mis padres, Gloria Paccha Chuncho y Franco Gaona Rojas, cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificio han sido la piedra angular de mi camino hacia la culminación de este proyecto.

*Jhon Franco Gaona Paccha*

## Tabla de contenido

Certificación del director.....	ii
Autoría del trabajo de integración curricular.....	iii
Carta de autorización del estudiante .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento.....	vi
Tabla de contenido .....	vii
Índice de figuras .....	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de anexos .....	xiv
1. Título .....	1
2. Resumen .....	2
Abstract .....	3
3. Introducción .....	4
4. Marco teórico .....	7
4.1 Marco conceptual .....	7
4.1.1 Turismo .....	7
4.1.2 Hoteles .....	8
4.1.3 Impacto del turismo .....	8
4.1.4 Impacto ambiental .....	9
4.1.5 Sistema de Gestión Ambiental Turística (SGA).....	12
4.2 Marco referencial .....	13
4.2.1 “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental en el hotel Walther Quito- Ecuador”.....	13
4.2.2 “Propuesta de Gestión Ambiental en el Hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito” .....	13
4.2.3 “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental, según la norma ISO 14000 para el Hotel El Molino, en el Cantón Riobamba” .....	14
4.3 Marco legal .....	14
4.3.1 Regularización ambiental.....	14
4.3.2 Reglamento de Alojamiento Turístico .....	14

4.3.3 Permisos que debe tener una empresa hotelera.....	15
5. Metodología.....	16
5.1 Área de estudio.....	16
5.2 Materiales .....	16
5.3 Enfoque y técnicas .....	17
5.4 Metodología por objetivos.....	17
5.4.1 Metodología para el objetivo específico 1 .....	17
5.4.2 Metodología para el objetivo específico 2 .....	22
6. Resultados.....	25
6.1 Impactos ambientales generados en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja”.....	25
6.1.1 Diagnóstico del establecimiento. ....	25
6.1.2 Actividades realizadas en el hotel.....	38
6.1.3 Factores ambientales afectados. ....	54
6.1.4 Impactos ambientales identificados en el hotel. ....	59
6.1.5 Valoración del impacto ambiental identificado .....	68
6.1.6 Encuestas aplicadas a huéspedes del GVBH. ....	78
6.2 Declaración de la política ambiental. ....	85
6.2.1 Propuesta de política ambiental a difundir .....	87
7. Discusión .....	96
8. Conclusiones .....	98
9. Recomendaciones.....	99
10. Bibliografía.....	100
11. Anexos.....	104

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Estructura general de la Evaluación del Impacto Ambiental.....	9
<b>Figura 2.</b> Criterios de la ecuación de importancia. ....	11
<b>Figura 3.</b> Ubicación geográfica del GVBH. ....	16
<b>Figura 4.</b> Entrada de la habitación. ....	25
<b>Figura 5.</b> Manija de la habitación. ....	25
<b>Figura 6.</b> Cama de la habitación. ....	25
<b>Figura 7.</b> Mobiliario, TV e iluminación de la habitación. ....	26
<b>Figura 8.</b> Baño de la habitación. ....	26
<b>Figura 9.</b> Parte superior de la ducha de la habitación. ....	26
<b>Figura 10.</b> Pastillas de jabón para el cuerpo.....	26
<b>Figura 11.</b> Carrito de limpieza. ....	26
<b>Figura 12.</b> Planta alta del hotel GVBH. ....	26
<b>Figura 13.</b> Entrada al área de cocina. ....	28
<b>Figura 14.</b> Interiores del área de cocina. ....	28
<b>Figura 15.</b> Interiores del área de cocina 1. ....	28
<b>Figura 16.</b> Interiores del área de cocina 2. ....	28
<b>Figura 17.</b> Interiores del área de cocina 3. ....	28
<b>Figura 18.</b> Interiores del área de cocina 4. ....	28
<b>Figura 19.</b> Interiores del área de cocina 5. ....	28
<b>Figura 20.</b> Interiores del área de cocina 6. ....	28
<b>Figura 21.</b> Bistro lounge de restaurante. ....	28
<b>Figura 22.</b> Área de restaurante.....	28
<b>Figura 23.</b> Comedor del área de restaurante.....	28
<b>Figura 24.</b> Área de bar (barra). ....	28
<b>Figura 25.</b> Patio del restaurante. ....	29
<b>Figura 26.</b> Pasillo que conecta el lobby, baños y el área de cocina. ....	29
<b>Figura 27.</b> Lavabos de los baños.....	29
<b>Figura 28.</b> Sanitario.....	29
<b>Figura 29.</b> Urinarios. ....	29
<b>Figura 30.</b> Equipo del gimnasio.....	29
<b>Figura 31.</b> Máquina del gimnasio. ....	29
<b>Figura 32.</b> Yacusi. ....	30
<b>Figura 33.</b> Baño turco.....	30

<b>Figura 34.</b> Área de spa. ....	30
<b>Figura 35.</b> Área de recreación (piscina) 1. ....	31
<b>Figura 36.</b> Área de recreación (piscina) 2. ....	31
<b>Figura 37.</b> Entrevista con la gerente de Ventas del GVBH. ....	33
<b>Figura 38.</b> Aceite usado.....	37
<b>Figura 39.</b> Cloro para la toallas y sábanas (contenido hipoclorito de sodio). ....	37
<b>Figura 40.</b> Cloro granulado para el mantenimiento de piscina.....	37
<b>Figura 41.</b> Cartuchos de tinta de impresora.....	37
<b>Figura 42.</b> Representación de los impactos ambientales identificados en el GVBH...78	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Servicios alojamiento en el hotel. ....	18
<b>Tabla 2.</b> Servicio de alimentación y bar en el hotel. ....	18
<b>Tabla 3.</b> Servicio de gym en el hotel. ....	18
<b>Tabla 4.</b> Servicio de transporte en el hotel. ....	18
<b>Tabla 5.</b> Servicio de spa en el hotel. ....	19
<b>Tabla 6.</b> Servicio de recreación (piscina) en el hotel. ....	19
<b>Tabla 7.</b> Responsabilidades operativas del hotel. ....	19
<b>Tabla 8.</b> Autorizaciones y permisos medioambientales del hotel. ....	19
<b>Tabla 9.</b> Entrada y salida de sustancias y/o productos peligrosos. ....	19
<b>Tabla 10.</b> Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos. ....	19
<b>Tabla 11.</b> Identificación de los aspectos ambientales en el hotel. ....	20
<b>Tabla 12.</b> Factores ambientales afectados por el proyecto. ....	20
<b>Tabla 13.</b> Impactos Ambientales afectados por el proyecto. ....	20
<b>Tabla 14.</b> Impacto y valor de importancia. ....	21
<b>Tabla 15.</b> Matriz de Importancia Corta. ....	21
<b>Tabla 16.</b> Declaración de la política ambiental. ....	22
<b>Tabla 17.</b> Medida e indicador. ....	22
<b>Tabla 18.</b> Responsabilidad ambiental y responsable/cargo. ....	22
<b>Tabla 19.</b> Capacitación de personal de la empresa. ....	23
<b>Tabla 20.</b> Comunicación interna y externamente la política ambiental. ....	23
<b>Tabla 21.</b> Seguimiento y medición. ....	23
<b>Tabla 22.</b> Evaluación de cumplimiento legal. ....	23
<b>Tabla 23.</b> Control de registros. ....	24
<b>Tabla 24.</b> Revisión por la dirección. ....	24
<b>Tabla 25.</b> Servicios de alojamiento en el Grand Victoria Boutique Hotel. ....	25
<b>Tabla 26.</b> Servicio de alimentación y bar en el Grand Victoria Boutique Hotel. ....	27
<b>Tabla 27.</b> Servicio de gym en el Grand Victoria Boutique Hotel. ....	29
<b>Tabla 28.</b> Servicio de transporte con el Grand Victoria Boutique Hotel. ....	30
<b>Tabla 29.</b> Servicio de spa en el Grand Victoria Boutique Hotel. ....	30
<b>Tabla 30.</b> Servicio de recreación (piscina) en el Grand Victoria Boutique Hotel. ....	31
<b>Tabla 31.</b> Responsabilidades operativas del hotel. ....	33
<b>Tabla 32.</b> Cumplimiento de requisitos medioambientales del hotel. ....	34
<b>Tabla 33.</b> Entrada y salida de sustancias y/o productos peligrosos. ....	37

<b>Tabla 34.</b> Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos. ....	38
<b>Tabla 35.</b> Entrevista aplicada a Recepción. ....	39
<b>Tabla 36.</b> Entrevista aplicada al Personal de limpieza. ....	39
<b>Tabla 37.</b> Entrevista aplicada a Botones. ....	41
<b>Tabla 38.</b> Entrevista aplicada al Chef. ....	42
<b>Tabla 39.</b> Entrevista aplicada al personal de Bodega. ....	44
<b>Tabla 40.</b> Entrevista aplicada al personal de Spa. ....	44
<b>Tabla 41.</b> Aspectos ambientales identificados en el servicio de alimentación. ....	46
<b>Tabla 42.</b> Aspectos ambientales identificados en el servicio de alimentación. ....	49
<b>Tabla 43.</b> Aspectos ambientales identificados en el servicio de gym. ....	51
<b>Tabla 44.</b> Aspectos ambientales identificados en el servicio de spa. ....	52
<b>Tabla 45.</b> Aspectos ambientales identificados en el servicio de recreación (piscina). ....	53
<b>Tabla 46.</b> Aspectos ambientales identificados en bodega. ....	53
<b>Tabla 47.</b> Factores ambientales afectados en el servicio de alojamiento. ....	54
<b>Tabla 48.</b> Factores ambientales afectados en el servicio de alimentación y bar. ....	55
<b>Tabla 49.</b> Factores ambientales afectados en el servicio de Gym. ....	56
<b>Tabla 50.</b> Factores ambientales afectados en el servicio de Spa. ....	56
<b>Tabla 51.</b> Factores ambientales afectados en el servicio de recreación (piscina). ....	57
<b>Tabla 52.</b> Factores ambientales afectados en bodega del hotel. ....	57
<b>Tabla 53.</b> Impacto ambiental en el servicio de alojamiento. ....	59
<b>Tabla 54.</b> Impacto ambiental en el servicio de alimentación y bar. ....	62
<b>Tabla 55.</b> Impacto ambiental en el servicio de Gym. ....	64
<b>Tabla 56.</b> Impacto ambiental en el servicio de Spa. ....	65
<b>Tabla 57.</b> Impacto ambiental en el servicio de recreación (piscina). ....	67
<b>Tabla 58.</b> Impacto ambiental en Bodega del hotel. ....	67
<b>Tabla 59.</b> Clasificación de impactos ambientales positivos y negativos. ....	68
<b>Tabla 60.</b> Matriz de valoración y evaluación de impactos ambientales. ....	71
<b>Tabla 61.</b> Género del turista que se hospeda en el GVBH. ....	78
<b>Tabla 62.</b> Procedencia del turista que se hospeda en el GVBH. ....	79
<b>Tabla 63.</b> Procedencia nacional del turista que se hospeda en el GVBH. ....	79
<b>Tabla 64.</b> Procedencia internacional del huésped en el GVBH. ....	80
<b>Tabla 65.</b> Ocupación del turista que se hospeda en el GVBH. ....	80
<b>Tabla 66.</b> Otras ocupaciones del turista que se hospeda en el GVBH. ....	80
<b>Tabla 67.</b> Nivel de instrucción del huésped en el GVBH. ....	81

<b>Tabla 68.</b> Modo de visita del turista que se hospeda en el GVBH.....	81
<b>Tabla 69.</b> Motivo de vivista del turista que se hospeda en el GVBH.....	81
<b>Tabla 70.</b> Días de hospedaje del turista que se hospeda en el GVBH.....	82
<b>Tabla 71.</b> Aspectos negativos que experimentó el huésped del GVBH. ....	82
<b>Tabla 72.</b> Otros aspectos negativos que experimentó el huésped del GVBH.....	82
<b>Tabla 73.</b> El personal da información sobre la clasificación de basura de Loja. ....	83
<b>Tabla 74.</b> El personal informa sobre la importancia de ahorro de agua y energía. ....	83
<b>Tabla 75.</b> Frecuencia del lavado de sábanas que desea el huésped.....	84
<b>Tabla 76.</b> Opinión sobre el uso de un sistema de ahorro de agua y energía. ....	84
<b>Tabla 77.</b> Opinión sobre el uso de dispensadores de agua en el GVBH. ....	84
<b>Tabla 78.</b> Opinión sobre la elaboración del menú con productos locales. ....	85
<b>Tabla 79.</b> Selección del hotel por los reconocimientos/certificaciones ambientales. ..	85
<b>Tabla 80.</b> Opinión sobre seguir las normas medioambientales en el GVBH. ....	85
<b>Tabla 81.</b> Declaración de la política ambiental.....	86
<b>Tabla 82.</b> Medida e indicador de la generación de CO. ....	87
<b>Tabla 83.</b> Medida e indicador de la generación de residuos inorgánicos. ....	87
<b>Tabla 84.</b> Medida e indicador de la generación de residuos peligrosos. ....	88
<b>Tabla 85.</b> Medida e indicador de la generación del CO2. ....	88
<b>Tabla 86.</b> Medida e indicador de la generación de aguas residuales.....	89
<b>Tabla 87.</b> Medida e indicador de la generación de residuos orgánicos. ....	89
<b>Tabla 88.</b> Responsabilidad ambiental y responsable/cargo. ....	90
<b>Tabla 89.</b> Capacitación de personal de la empresa.....	90
<b>Tabla 90.</b> Comunicación interna y externamente la política ambiental. ....	91
<b>Tabla 91.</b> Seguimiento y medición.....	92
<b>Tabla 92.</b> Evaluación de cumplimiento legal.....	92
<b>Tabla 93.</b> Control de registros.....	93
<b>Tabla 94.</b> Revisión por la dirección.....	94
<b>Tabla 95.</b> Presupuesto de los implementos de la política ambiental. ....	95

## **Índice de anexos**

<b>Anexo 1.</b> Modelo de entrevista dirigida a la Gerente de Ventas del GVBH. ....	104
<b>Anexo 2.</b> Modelo de entrevista dirigida al personal de recepción del GVBH. ....	105
<b>Anexo 3.</b> Modelo de entrevista dirigida al personal de limpieza del GVBH. ....	106
<b>Anexo 4.</b> Modelo de entrevista dirigida al personal de botones del GVBH. ....	108
<b>Anexo 5.</b> Modelo de entrevista dirigida al personal de cocina del GVBH. ....	109
<b>Anexo 6.</b> Modelo de entrevista dirigida al personal de bodega del GVBH. ....	111
<b>Anexo 7.</b> Modelo de encuesta dirigida al personal de spa del GVBH. ....	112
<b>Anexo 8.</b> Modelo de encuesta dirigida a los huéspedes del GVBH. ....	113

## **1. Título**

Gestión Ambiental Turística, para el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja.

## 2. Resumen

Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) permite minimizar los impactos generados a partir de actividades realizadas en un establecimiento, por tal motivo se planteó la presente investigación cuyo objetivo general fue: “Diseñar un Sistema de Gestión Ambiental Turístico, para garantizar la actuación ambiental responsable en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja”, y los objetivos específicos fueron: “Identificar los impactos ambientales generados en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja” y “Proponer un Sistema de Gestión Ambiental Turístico para el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja”. En el primer objetivo se utilizó la metodología de la Evaluación del Impacto Ambiental de Duarte, considerando: identificación de actividades realizadas, factores ambientales afectados, identificación de los impactos ambientales y valoración del impacto ambiental, a más de aplicar encuestas a huéspedes para determinar su comportamiento ambiental. El segundo objetivo se trabajó bajo la Norma Internacional ISO 14004. En los resultados se determinó que el hotel genera 101 impactos ambientales, de los cuales 40 son positivos y 61 son negativos; los factores ambientales afectados son el agua, suelo y aire; y los servicios donde se realizan actividades que generan impacto ambiental son: alojamiento, alimentación, spa, gimnasio (gym), recreativo y en el área de bodega. De esta manera, el SGA está enfocado a mitigar los impactos con medidas como: instalar Economizadores de Energía MiFare; incorporar paneles solares; utilizar envases reciclables y reutilizables; entre otros. Finalmente, se concluye que un SGA traería consigo beneficios no solo al ambiente, sino que también a la operativa e imagen del hotel, atrayendo a clientes conscientes del medio ambiente y generando ahorros a largo plazo.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión Ambiental, impactos ambientales, hotel, norma ISO.

## **Abstract**

An Environmental Management System (EMS) allows minimizing the impacts generated from activities carried out in an establishment; for this reason the present research was proposed with the general objective: “To design an Environmental Management System for Tourism, to ensure responsible environmental performance in the Grand Victoria Boutique Hotel in the city of Loja”, and the specific objectives were: “To identify the environmental impacts generated in the Grand Victoria Boutique Hotel in the city of Loja” and “To propose an Environmental Management System for Tourism for the Grand Victoria Boutique Hotel in the city of Loja”. The first objective used the Duarte Environmental Impact Assessment methodology, considering: identification of activities carried out, environmental factors affected, identification of environmental impacts and environmental impacts assessment, in addition to apply surveys to guests to determine their environmental behavior. The second objective was based on International Standard ISO 14004. The results showed that the hotel generates 101 environmental impact, of which 40 are positive and 61 are negative; the environmental factors affected are water, soil, and air; and the service that generate environmental impacts are: lodging, food, spa, gym, recreation, and the warehouse area. Thus, the EMS is focused on mitigating impacts with measures such as: installing MiFare energy savers; incorporating solar panels; using recyclable and reusable packaging; among others. Finally, it is concluded that an EMS would bring benefits not only to the environment, but also to the hotel’s operations and image, attracting environmentally conscious clients and generating long-term savings.

**Key words:** Environmental Management System, environmental impacts, hotel, ISO standard.

### **3. Introducción**

En el contexto actual de creciente preocupación por el medio ambiente, las organizaciones públicas y privadas se están comprometiendo con la reducción de su impacto ecológico. En este escenario, el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) se presenta como una herramienta clave para lograr una gestión eficiente y sostenible de los recursos y los residuos en los establecimientos hoteleros. Brianese (2020), ha afirmado lo siguiente:

Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es aquel por el cual una empresa controla sus actividades, productos y procesos que causan o pueden causar impactos ambientales, para minimizar o eliminar los mismos en sus operaciones, productos y servicios. De esta manera, cualquier organización puede administrar adecuadamente la relación que existe entre sus actividades y el ambiente que la rodea, cubriendo las expectativas de las partes interesadas.

Entonces, trabajar bajo un SGA es fundamental y necesario, a razón de que los residuos provenientes del uso del agua, suelo, aire y energía provocan impactos medioambientales negativos, perjudiciales para los seres humanos. En este sentido, surge una problemática relevante del tema a desarrollar en el Grand Victoria Boutique Hotel, ya que la empresa al pertenecer a un establecimiento de alojamiento produce residuos ya sea por el uso del suelo, consumo del agua y energía, generando impactos ambientales para la sociedad. Por esta razón es importante tener en cuenta la causa y efecto que se ocasionan a partir de las actividades realizadas en el establecimiento turístico y las prácticas sostenibles que utiliza para la gestión de residuos y energía. A esto se le suma la falta de conciencia ambiental en los huéspedes y el personal del hotel. Muchas veces, los turistas no están informados sobre prácticas sostenibles durante su estadía, lo que lleva a un uso excesivo de recursos como el agua y la energía.

Además, el personal del hotel puede carecer de capacitación en temas ambientales, lo que dificulta la implementación efectiva de políticas y prácticas sostenibles. Esta falta de conciencia y compromiso con el medio ambiente limita las oportunidades para mejorar la gestión ambiental en el hotel aumentando su impacto negativo en el entorno local.

Entonces, diseñar un Sistema de Gestión Ambiental para el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja, trae consigo beneficios no solo al establecimiento (internos), si no a la comunidad en general (externos) y a efecto, provocar una gestión adecuado de los recursos agua, suelo, aire y energía. De este modo tanto el personal de trabajo como los

huéspedes que pernotan en el establecimiento tendrán el conocimiento necesario para poner en práctica la nueva gestión ambiental del hotel. Dado que un establecimiento que cuenta con un control o una gestión ambiental tiene mayor desarrollo en el mercado turístico, generando mayor demanda para el Grand Victoria Boutique Hotel tras las visitas realizadas trayendo consigo mayores utilidades y cumpliendo con su responsabilidad social corporativa.

De este modo, el presente trabajo de integración curricular mantiene una relación directa con el proyecto “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental en el hotel Walther Quito-Ecuador” (Sánchez Espinosa, 2017), el cual está dirigido al personal de trabajo y huéspedes del establecimiento para minimizar los impactos ambientales y cuidar el ambiente mediante utilizando las estrategias correspondientes a beneficio empresarial y ambiental. También se tiene que el proyecto “Propuesta de Gestión Ambiental en el Hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito” (Carrera Espinoza, 2015), mantiene relación con el trabajo de integración curricular ya que éste se enfoca en los factores que generan impactos ambientales dentro de un establecimiento hotelero (agua, residuos y energía), buscando de alguna manera disminuir estos impactos. Y por último se tiene el proyecto “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental, según la norma ISO 14000 para el Hotel El Molino, en el Cantón Riobamba” (Tacuri Mena, 2018), mismo que utiliza matrices para determinar los impactos para poder valorarlos y evaluarlos según su grado de afección al medioambiente.

Para el proyecto se presentaron limitaciones relacionadas a la falta de tiempo del personal de trabajo para acceder a las entrevistas, igualmente la disponibilidad de tiempo de los encuestados, por lo tanto obtener la información necesaria para la metodología fue tardada ya que estaba planificado realizar un número determinado de entrevistas y encuestas en el establecimiento hotelero y lamentablemente no todos los empleados estaban disponibles, por lo que las entrevistas se ajustaron a periodos de tiempo adecuados para ellos. Sin embargo, se logró determinar los impactos ambientales generados en el GVBH.

El presente trabajo de investigación está guiado por el siguiente objetivo general:

- Diseñar un Sistema de Gestión Ambiental Turístico, para garantizar la actuación ambiental responsable en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja.

Para lograr el objetivo general se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los impactos ambientales generados en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja.
- Proponer un sistema de gestión ambiental turístico para el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja.

De esta manera, se busca evaluar las principales áreas donde el hotel afecta el medio ambiente y saber mitigar los impactos que se generan a partir de estos, desarrollando estrategias para minimizarlos, incluyendo la adopción de prácticas sostenibles y la mejora de procesos operativos, además de evaluar su efectividad en la reducción del impacto ambiental.

## 4. Marco teórico

### 4.1 Marco conceptual

#### 4.1.1 Turismo

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (OMT, s.f.).

**4.1.1.1 Turismo sostenible.** Cardoso (2015), afirma que el turismo sostenible es:

Aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo, la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

**4.1.1.2 Turismo y recurso agua.** Sánchez (2022), menciona que:

El turismo depende de la disponibilidad de agua, y a la vez, condiciona los usos que hace el turista en el lugar de destino. La disponibilidad cada vez más limitada del recurso provoca que sea ineludible introducir cambios en las estrategias de gestión de los recursos hídricos.

- **Consumo del agua en el sector hotelero:** “Las instalaciones hoteleras acarrear un alto consumo de agua y energía, dada la naturaleza de su actividad. En especial si se trata de complejos de turismo veraniego y de ocio” (Apelsa, 2022).

**4.1.1.3 Turismo y recurso suelo.** “Los principales impactos ambientales negativos generados por el desarrollo de infraestructura turística son la modificación y destrucción del hábitat de flora y fauna, cambios de uso de suelo forestal, generación de residuos peligrosos, contaminación de suelos, entre otros” (Profeta, 2010).

**4.1.1.4 Turismo y recurso aire.** Según Envira (2019):

Las condiciones ambientales pueden hacer que la experiencia sea placentera o se convierta en un infierno, por lo que monitorizar la calidad del aire y proporcionar información detallada es sinónimo de un destino que vela por la salud y feliz estancia de los turistas. La calidad del aire interior tiene, en este sentido, un importante peso en esta sensación de

bienestar, siendo un aspecto que no solo afecta a las personas que pernoctan en el establecimiento, sino que también afecta a la productividad del personal que trabaja en su interior.

#### **4.1.2 Hoteles**

Según el Ministerio de Turismo (2022), en el reglamento de alojamiento turístico menciona que un hotel es aquel:

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.

**4.1.2.1 Hotel cinco estrellas.** Otro autor menciona que un hotel de 5 estrellas es:

Un establecimiento pensado para clientes muy exigentes. Para obtener una designación de cinco estrellas, un hotel debe ofrecer un alojamiento lujoso y muchas comodidades diferentes: gimnasios, spas, restaurantes gourmet y más. Los hoteles de cinco estrellas también brindan un servicio de muy alto nivel, personalizado según las necesidades específicas de cada huésped. (Barten, 2023)

**4.1.2.2 Servicios hoteleros.** Franco Medina (2020), indica que:

En Ecuador el sector hotelero genera serios impactos ambientales, debido a la construcción de infraestructuras y equipamientos que ocasionan el deterioro del medio ambiente, porque sus instalaciones provocan: generación de energía, contaminación del agua, congestión, ruptura ecológica, problemas del uso de la tierra y eliminación de residuos que muchas veces no son tratados.

#### **4.1.3 Impacto del turismo**

Según Urry (2000) manifiesta que el turismo “puede contribuir a intensificar las tensiones socioculturales, la dependencia económica y la degradación” (Rodrigues Marins et al. 2015).

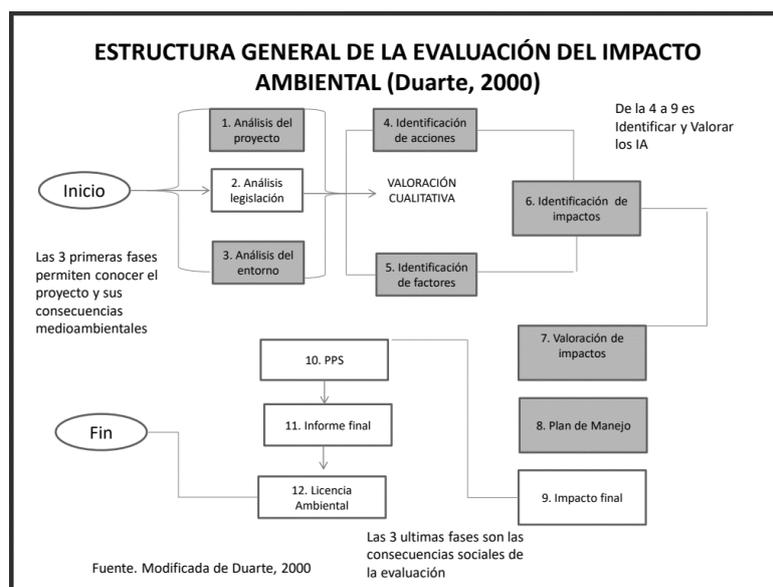
**4.1.3.1 Impactos negativos del turismo.** Dentro de los impactos económicos del turismo están la inflación, distorsiones en la economía local y especulación; dentro de los impactos socioculturales del turismo está la desculturización del destino; y dentro de los impactos del turismo en el entorno cultural está la degradación del entorno auspiciada por la polución, el agotamiento de los recursos, la destrucción o deterioro de la fauna y la flora local, la congestión en el tráfico y la contaminación arquitectónica, entre muchas otras. (Ostelea, 2022)

**4.1.3.2 Impactos positivos del turismo.** Los beneficios económicos del turismo son especialmente visibles en lo que se refiere a la creación de empleo y la generación de una rentabilidad sostenida. Entre los impactos socioculturales del turismo están la mejora de la calidad de vida de la comunidad anfitriona, el fomento del interés por la cultura, tradiciones, costumbres propias y el patrimonio histórico. Y algunos de los impactos positivos del turismo en el entorno natural son la conservación del capital natural, la creación de nuevas áreas protegidas, la implementación de medidas de planificación y gestión, entre otros. (Ostelea, 2022)

#### 4.1.4 Impacto ambiental

“Un impacto ambiental es la alteración de la calidad del medio ambiente producida por una actividad humana” (Garmendia Salvador et al. 2005).

**4.1.4.1 Evaluación del impacto ambiental:** La evaluación del impacto ambiental se determina en base a los parámetros descritos en la estructura general de la evaluación del impacto ambiental (Ver figura 1).



**Fuente:** Duarte Velasco (2000).

**Figura 1.** Estructura general de la Evaluación del Impacto Ambiental.

**4.1.4.2 Impacto ambiental positivo.** “Un impacto ambiental positivo es aquel que beneficia al medio ambiente o que, además, mitiga el impacto negativo de otros” (Santander Universidades, 2021).

**4.1.4.3 Impacto ambiental negativo.** “El impacto negativo es aquel que daña el medioambiente, como la contaminación y la pérdida de biodiversidad, entre otros” (Profeta, 2010).

**4.1.4.4 Aspecto ambiental.** Según la norma ISO 14001: 2015 (2018), dice que:

Es un elemento que deriva de la actividad empresarial de la organización (sea producto o servicio) y que tiene contacto o puede interactuar con el medio ambiente. Debemos matizar que hay diferencia entre los aspectos ambientales normales y los significativos, pues estos últimos pueden causar un impacto importante en el medio ambiente.

**4.1.4.5 Factor ambiental.** “Los factores ambientales se refieren a aquellos elementos y condiciones que están presentes en el entorno y que pueden influir en los seres vivos que se encuentran en él y en los ecosistemas en general” (Roper Portillo, 2023).

**4.1.4.6 Valoración de impactos ambientales.** Según Garmendia Salvador, Salvador Alcaide, Crespo Sánchez, & Garmendia Salvador (2005), nos afirman que la valoración de impactos ambientales es:

Dar un valor a cada impacto, es decir, de cada impacto se debe señalar si es compatible, moderado, severo o crítico. No todos los impactos se evalúan de la misma forma y con la misma intensidad. Se debe considerar:

- **Crítico:** Aquél cuya magnitud es superior al umbral aceptable. Con él se produce una pérdida permanente de la calidad de las condiciones ambientales, sin posible recuperación, incluso con la adopción de medidas protectoras o correctoras.
- **Severo:** Aquél en el que la recuperación de las condiciones del medio exige la adecuación de medidas protectoras o correctoras, y en el que, aun con esas medidas, aquella recuperación precisa un período de tiempo dilatado.
- **Moderado:** Aquél cuya recuperación no precisa prácticas protectoras o correctoras intensivas, y en el que la consecución de las condiciones ambientales iniciales requiere cierto tiempo.
- **Compatible:** Aquél cuya recuperación es inmediata tras el cese de la actividad, y no precisa prácticas protectoras o correctoras

**5.1.4.7 Matriz de importancia corta.** “Matriz donde se reflejan los valores que se asigna mediante técnicas de valoración cualitativa a las características de cada impacto” (Garmendia Salvador et al. 2005).

Para desarrollar la matriz de importancia corta se debe considerar los criterios de la ecuación como se muestra en la figura 2:



*Fuente: Garmendia Salvador et al. (2005).*

**Figura 2.** Criterios de la ecuación de importancia.

Garmendia Salvador et al. (2005), indican que:

- Intensidad (I): Se basa en la gravedad o grado de destrucción del factor ambiental (grado de afectación entre alto, medio y bajo).
- Extensión (E): Por la extensión de la superficie afectada se tiene si es considerado, situación intermedia y generalidad.
- Momento (M): Es el que se manifiestan los efectos, estos pueden ser a corto, mediano o a largo plazo.
- Persistencia (P): Se refiere al tiempo (años) que se espera que permanezca el efecto desde su aparición, estos pueden ser fugaz, temporal y permanente.
- Reversibilidad (R): Facilidad para el restablecimiento de las condiciones iniciales.

#### **4.1.5 Sistema de Gestión Ambiental Turística (SGA)**

“Marco formal para mejorar el desempeño ambiental y desarrollar su trabajo de forma más eficiente en líneas generales. Un sistema de gestión ambiental es una poderosa herramienta para reducir los residuos y mejorar la eficiencia, sin sacrificar los beneficios” (NQA Organismo de Certificación Global, 2023).

**5.1.4.1 Gestión ambiental.** “Programa de trabajo previamente diseñado, el mismo que respeta determinadas leyes y normas y cuya finalidad es conseguir un objetivo ambiental. Se debe elaborar a partir del diagnóstico inicial del entorno, diagnóstico externo y diagnóstico de la propia empresa”. (Araque Arellano et al. 2018)

**5.1.4.2 Normas ISO: 14001.** Eurofins (2023) manifiesta que:

La certificación ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) es una norma internacional que permite a las empresas demostrar el compromiso asumido con la protección del medio ambiente. Al asumir esta responsabilidad ambiental, además de la reducción del impacto ambiental procedente de su actividad, se proyecta y se refuerza la imagen sostenible de la empresa.

- **Política ambiental:** Una política ambiental establece los principios de acción de una organización. Establece la meta en cuanto al nivel de responsabilidad ambiental y el desempeño requerido por la organización, frente a la cual se juzgarán todas sus acciones posteriores.
- **Planificación:** La planificación es crítica para el cumplimiento de la política ambiental de una organización y el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión ambiental.
- **Implementación y operación:** Una organización debería proporcionar recursos, capacidades, estructuras y mecanismos de apoyo para cumplir su política, objetivos y metas ambientales; cumplir los requisitos cambiantes de la organización; comunicar sobre aspectos del SGA a las partes interesadas; y mantener la operación en curso y la mejora continua del SGA para mejorar el desempeño ambiental de la organización.
- **Verificación:** La verificación involucra la medición, seguimiento y evaluación del desempeño ambiental de una organización.
- **Revisión por la dirección:** Una organización debería revisar periódicamente y mejorar continuamente su sistema de gestión ambiental, con el objetivo de mejorar su desempeño ambiental global.

- Mejora continua: La mejora continua se logra a través del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales y la optimización del sistema de gestión ambiental y cualquiera de sus componentes.

## **4.2 Marco referencial**

Para el trabajo de Integración Curricular, se tomó como referencia investigaciones relacionados netamente con el proyecto que a la vez aportaron en gran medida al desarrollo de la misma, de los cuales se pueden mencionar:

### ***4.2.1 “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental en el hotel Walther Quito-Ecuador”***

En este trabajo de investigación, se propuso la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental aplicado a la Norma ISO 14001-2015, para un hotel en la Ciudad de Quito, que responda a los requerimientos medioambientales. El cuál se desarrolló dentro del Hotel en cada una de las áreas. El sistema está dirigido al personal y huéspedes, con esta propuesta de investigación el mayor aporte al hotel es en el área de las tecnologías limpias a corto, mediano y largo plazo, cuidar el ambiente mediante el manual de buenas prácticas ambientales y capacitación con los programas ambientales y con el mismo manual mencionado anteriormente. (Sánchez Espinosa, 2017)

### ***4.2.2 “Propuesta de Gestión Ambiental en el Hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito”***

La presente tesis aborda temas de Buenas Prácticas de gestión ambiental dentro del Hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito. Se investiga, los tres factores que generan mayor cantidad de impactos ambientales dentro de un hotel, estos son: el agua, residuos y energía. Además de las ventajas competitivas que se generan en el establecimiento que emplea el Plan de Gestión Ambiental, junto con los beneficios económicos que se producen en la aplicación. Se analizan métodos de reciclaje y reutilización de residuos, así como el uso correcto de los servicios de agua y luz para el funcionamiento correcto del establecimiento hotelero. Se detallan aspectos del hotel como: historia, caracterización física, localización, la cantidad de habitaciones, características de las habitaciones, servicios adicionales, organigrama funcional, unidades estratégicas, funcionamiento de agua luz y aprovechamiento de residuos sólidos. (Carrera Espinoza, 2015)

### ***4.2.3 “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental, según la norma ISO 14000 para el Hotel El Molino, en el Cantón Riobamba”***

La presente investigación propuso: diseñar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001:2015 para el hotel El Molino de la ciudad de Riobamba; se aplicó los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, además se utilizó la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales significativos propuesta por Juan Carlos Páez, y la Legislación Ecuatoriana inherente a la Gestión Ambiental. También la recopilación documental y estudios existentes. Aplicando el diagnóstico situacional ambiental a toda la empresa, se realizó investigaciones bibliográficas de datos existentes, visitas a la empresa, encuestas a jefes departamentales y al gerente propietario, además de entrevistas a expertos. Existe un incumpliendo del 93,93% de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, siendo estos los que mayor énfasis necesitan para el desarrollo del sistema de gestión ambiental. Presenta un determinado listado de aspectos e impactos ambientales que surgen de la actividad hotelera, tales como los vertidos, emisiones, ruido, residuos y el consumo de agua y energía. La empresa hotelera requiere la implantación de un sistema de gestión ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015 para un mejor control y gestión ambiental de sus actividades y servicios. (Tacuri Mena, 2018)

## **4.3 Marco legal**

### ***4.3.1 Regularización ambiental***

“Se refiere a la normativa de carácter ambiental aplicable, que corresponde a todas aquellas normas (leyes, decretos, resoluciones, etc.) que tienen la finalidad de asegurar la protección del medio ambiente, preservar la naturaleza y conservar el patrimonio ambiental” (Ortega, 2022).

### ***4.3.2 Reglamento de Alojamiento Turístico***

El Ministerio de Turismo (2022), a treves del Reglamento de Alojamiento Turístico dice que:

Art. 4. - Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

Art. 7. - Requisitos previo al registro. - Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos: a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil; b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica; d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía; e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente; f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal; g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos; h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

#### ***4.3.3 Permisos que debe tener una empresa hotelera***

El Reglamento de Alojamiento Turístico según el Ministerio de Turismo (2022), menciona que los permisos que debe tener un hotel son los siguientes:

- Registro Actividad Turística
- Licencia Funcionamiento Turismo
- Permiso Sanitario
- Certificados de Salud Empleados
- Patente
- Rótulos y Publicidad Exterior
- Bomberos
- Licencia Ambiental.

## 5. Metodología

### 5.1 Área de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en el Grand Victoria Boutique Hotel que se encuentra ubicado en la parroquia El Sagrario del Cantón Loja, en las calles Bernardo Valdivieso 197-28 y José Antonio Eguiguren, en el Centro Histórico de la ciudad de Loja, a 100 metros de la Catedral. Geográficamente el hotel está ubicado en una zona estratégica, en un área netamente comercial favorable para el desarrollo empresarial de la misma. (figura 3)

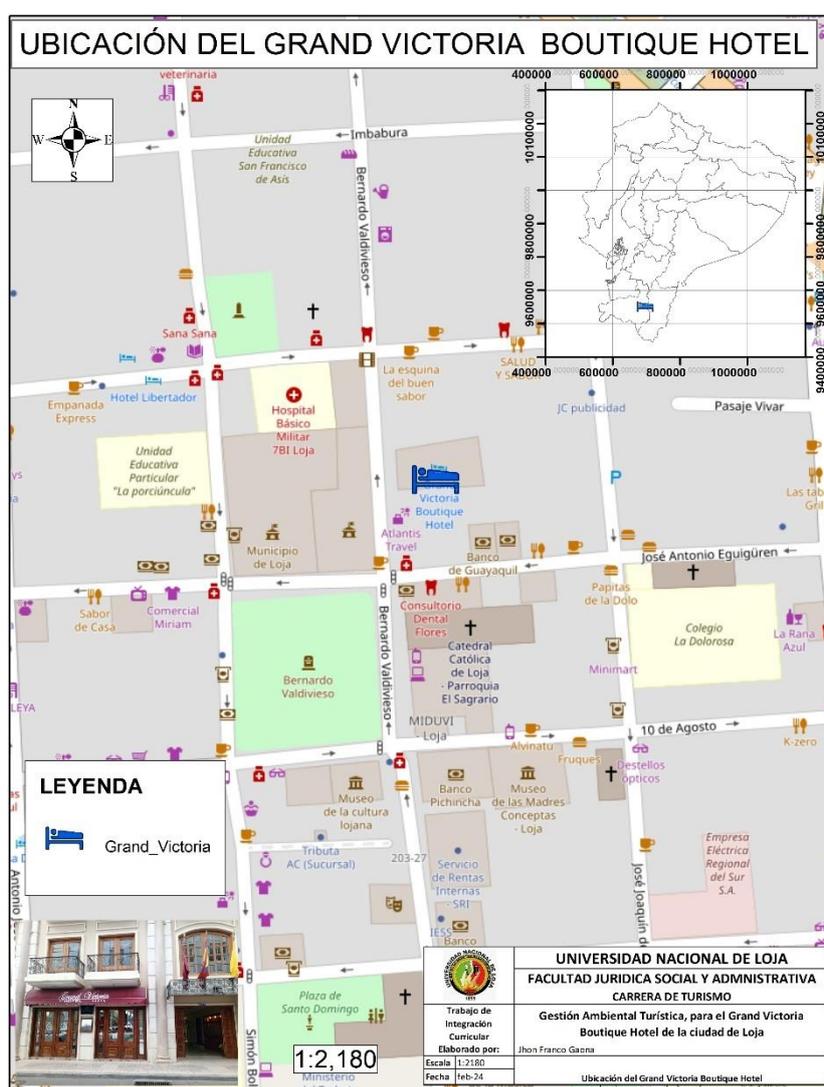


Figura 3. Ubicación geográfica del GVBH.

### 5.2 Materiales

Materiales de oficina, encuestas impresas (modelos), matrices (modelos), computadora, flash memory (pendrive), internet.

### **5.3 Enfoque y técnicas**

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se utilizó un enfoque mixto entre el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo dado que fue necesario realizar el análisis, la tabulación e interpretación de los resultados obtenidos de las matrices, entrevistas y encuestas aplicadas. También se utilizó fuentes de información tanto primarias como secundarias, debido a la necesidad de hacer el levantamiento de información pertinente a nuestras necesidades de trabajo y que en la mayoría de los casos el tipo de información solicitada no estaban contenidas en archivos y documentos internos de la empresa. Además, de utilizar técnicas como la observación directa y estudio directo de la empresa con matrices, entrevistas y encuestas para la recolección de la información.

### **5.4 Metodología por objetivos**

#### ***5.4.1 Metodología para el objetivo específico 1***

Para llevar a cabo el desarrollo del objetivo específico uno denominado “Identificar los impactos ambientales generados en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja” se utilizó como referencia la “Estructura General de la Evaluación del Impacto Ambiental” (Duarte Velasco, 2000) (figura 1). Misma que permitió realizar la valoración y evaluación pertinente de los Impactos Ambientales generados en el establecimiento.

De la estructura general de la evaluación del impacto ambiental se tomó en cuenta los siguientes parámetros:

**5.4.1.1 Diagnóstico del establecimiento.** Mediante la observación directa y a través de una entrevista con la gerente de ventas del establecimiento (anexo 1), se identificó la situación actual del establecimiento. Se realizó el análisis del entorno externo del establecimiento tomando en cuenta los servicios que ofrece (tabla 1, tabla 2, tabla 3, tabla 4, tabla 5 y tabla 6), su estructura organizacional más funciones por cada área de ocupación (tabla 7), autorizaciones y permisos medioambientales del hotel, (tabla 8), entrada y salida de productos peligrosos (tabla 9), y los indicadores de desarrollo sostenible (tabla 10) para definir los objetivos, metas y acciones de la gestión ambiental.

**Tabla 1.** Servicios alojamiento en el hotel.

<b>Alojamiento (habitaciones)</b>	Capacidad:	Especifique (total de habitaciones y plazas)
	Tipo de habitaciones:	Especifique (sencillas, dobles, triples, otros)
	Iluminación:	Especifique (tipos).
	Lencería:	Especifique (tipos).
	Mobiliario:	Especifique (cama, mesa, sillas, ropero, otros)
	Electrodomésticos:	Especifique (televisor, radio, otros)
	Baños:	Especifique (descripción)
	Recientes de basura:	Especifique (cantidad y tipo de recipiente)
	Limpieza:	Especifique (descripción, materiales, herramientas, otros)
Evidencias fotográficas:		

**Tabla 2.** Servicio de alimentación y bar en el hotel.

<b>Alimentación (cocina, restaurante y bar)</b>	Capacidad:	Especifique (total de mesas y plazas)
	Menú:	Especifique (variedad en alimentos y bebidas).
	Iluminación:	Especifique (tipos)
	Cocina:	Especifique (equipos, utensilios de cocina, otros)
		Especifique (materiales de limpieza en cocina)
	Restaurante:	Especifique (electrodomésticos, equipos, vajilla, otros)
		Especifique (materiales de limpieza en restaurante)
	Bar:	Especifique (utensilios, equipos, cristalería, otros)
		Especifique (materiales de limpieza en restaurante)
Baños:	Especifique (ubicación y descripción).	
Recientes de basura:	Especifique (cantidad y tipo de recipiente)	
Evidencias fotográficas:		

**Tabla 3.** Servicio de gym en el hotel.

<b>Gym</b>	Equipos:	Especifique (tipos).
	Maquinas:	Especifique (tipos).
	Iluminación:	Especifique (tipos).
	Limpieza:	Especifique (materiales de limpieza en el gym)
	Recientes de basura:	Especifique (cantidad y tipo de recipiente)
Evidencias fotográficas:		

**Tabla 4.** Servicio de transporte en el hotel.

<b>Transporte</b>	Tipo:	Especifique (descripción)
	Combustible:	Especifique (tipo)
	Capacidad:	Especifique (cantidad)
	Periodo de uso:	Especifique (cada cuanto se utiliza).
	Otros:	Especifique
Evidencias fotográficas:		

**Tabla 5.** Servicio de spa en el hotel.

<b>Spa</b>	Yacusi:	Especifique (uso, funcionamiento, otros)
	Truco:	Especifique (uso, funcionamiento, otros)
	Masaje facial y corporal:	Especifique (uso, funcionamiento, otros)
	Limpieza:	Especifique (materiales de limpieza en el gym)
	Recientes de basura:	Especifique (cantidad y tipo de recipiente)
	Otros:	Especifique
Evidencias fotográficas:		

**Tabla 6.** Servicio de recreación (piscina) en el hotel.

<b>Recreativo (piscina)</b>	Capacidad:	Especifique (dimensiones)
	Limpieza:	Especifique (materiales y periodo de limpieza)
	Recientes de basura:	Especifique (cantidad y tipo de recipiente)
	Otros:	Especifique
Evidencias fotográficas:		

**Tabla 7.** Responsabilidades operativas del hotel.

<b>N</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cargo</b>	<b>Función</b>
<b>1</b>			

**Tabla 8.** Autorizaciones y permisos medioambientales del hotel.

<b>N</b>	<b>Requerimientos</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>				

**Tabla 9.** Entrada y salida de sustancias y/o productos peligrosos.

<b>N</b>	<b>Sustancia Y/O Producto</b>	<b>Uso</b>	<b>A donde va a parar</b>
<b>1</b>			

**Tabla 10.** Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos.

<b>N</b>	<b>Aspecto ambiental</b>	<b>Cuestión básica</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Anexos</b>
<b>1</b>					

**5.4.1.2 Identificación de actividades realizadas en el hotel.** Se identificó las actividades que se realizan en el hotel mediante la observación directa y las entrevistas al personal de trabajo (anexo 2, 3, 4, 5, 6 y 7). Además, se determinó la materia prima que se utiliza en sus actividades y los aspectos ambientales generados a partir de estas actividades (tabla 11).

*Tabla 11. Identificación de los aspectos ambientales en el hotel.*

N	Actividad	Materia Prima	Residuos	Aspecto Ambiental
1				

**5.4.1.3 Factores ambientales afectados.** Una vez se logró identificar los factores ambientales afectados, fue necesario inventariar todos los elementos del medio afectados por las acciones que se realizan dentro del hotel. Para lo cual se utilizó la siguiente matriz (Tabla 12) para inventariar estos factores ambientales afectados identificados en el establecimiento.

*Tabla 12. Factores ambientales afectados por el proyecto.*

N	Actividad	Aspecto Ambiental	Factor Ambiental
1			

**5.4.1.4 Identificación de los impactos ambientales.** Para determinar el impacto ambiental se debe considerar que este, resulta de un factor ambiental, más un aspecto ambiental y más una acción impactante. Entonces fue necesario utilizar la siguiente matriz (Tabla 13) para enlistar los impactos ambientales identificados.

*Tabla 13. Impactos Ambientales afectados por el proyecto.*

N	Actividad	Aspecto Ambiental	Factor Ambiental	Impacto Ambiental
1				

**5.4.1.5 Valoración del impacto ambiental.** Se aplicó la valoración cualitativa, a través de la matriz de importancia corta (Tabla 15), considerando los criterios de la ecuación de importancia con una magnitud de 1, 2 y 3: Intensidad (I), Extensión(E), Momento(M), Persistencia (P) y Reversibilidad (R).

$$\text{Formula} = I+E+M+P+R$$

La escala numérica (Tabla 14) para valorar la importancia del impacto ambiental fue la siguiente:

**Tabla 14.** Impacto y valor de importancia.

<b>Impacto</b>	<b>Valor de importancia</b>
Crítico	> 12 y 15
Severo	> 9 y 12
Moderado	> 7 y 9
Compatible	5 y 7

Una vez determinado y valorado el impacto ambiental, se procedió a llenar la Matriz de Importancia Corta con los resultados obtenidos.

**Tabla 15.** Matriz de Importancia Corta.

<b>Matriz De Valoración Y Evaluación De Impactos Ambientales</b>							
<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>	<b>Calificación</b>					<b>Importancia</b>
		<b>N</b>	<b>IN</b>	<b>X</b>	<b>M</b>	<b>E</b>	
<b>1</b>							

*Nota:* Naturaleza o signo (N), Intensidad (IN), Extensión (X), Momento (M), Persistencia o duración (E), Reversibilidad (R).

*Fuente:* (Garmendia Salvador, Salvador Alcaide, Crespo Sánchez, & Garmendia Salvador, 2005)

**5.4.1.6 Encuesta realizada a los huéspedes.** Se realizó encuestas (anexo 8) a los huéspedes del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer la percepción de los huéspedes sobre la implementación de SGA. Tomando como universo de estudio el número de clientes que recibió en el año 2022, se aplicó la siguiente fórmula para determinar la muestra a encuestar.

$$n = \frac{\sigma^2 * N * p * q}{(e^2(N - 1)) + (\sigma^2 * p * q)}$$

$N =$  Universo de estudio 5751 (número de huéspedes año 2022)

$\sigma =$  Confiabilidad (1,96)

$p =$  Probabilidad de éxito (0,5)

$q =$  Probabilidad de fracaso (0,5)

$e =$  Probabilidad de error (0,05)

$$n = \frac{1,96^2 * 5\ 751 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2(5\ 751 - 1)) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{5\ 523,26}{15,34}$$

$$n = 360$$

### 5.4.2 Metodología para el objetivo específico 2

Para el objetivo específico dos denominado “Proponer un sistema de gestión ambiental turístico para el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja” se trabajó con la Norma ISO 14004, tomando en cuenta:

**5.4.2.1 Declaración de política ambiental.** Para la elaboración de la política ambiental se plantearon objetivos claros (Tabla 16) que la empresa necesita y está dispuesta a implementar para la mejora continua en cuanto a la situación ambiental, tomando como base la matriz de importancia corta anteriormente realizada.

*Tabla 16. Declaración de la política ambiental.*

POLÍTICA AMBIENTAL	¿Quiénes somos?	¿Qué hacemos?	¿Cómo lo hacemos?	¿A qué nos comprometemos?
N	<b>Compromiso</b>			
1				

**Medida e indicador de medida:** Una vez identificados los impactos ambientales más significativos, se procedió a elaborar medidas y proponer indicadores de medida según los “Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos”, esto por aspecto e impacto ambiental identificado para aplicar la medida necesaria. (Tabla 17)

*Tabla 17. Medida e indicador.*

N	Planificación	Descripción
	Aspecto ambiental	
	Impacto ambiental	
1	Indicador OMT	
	Medida	
	Indicador de medida	

- **Funciones y responsabilidades:** Se designó responsables en cada área del Hotel, para lo cual cada una de las personas hará uso del Sistema de gestión ambiental, aplicando a las necesidades de su área. Se utilizó una matriz (tabla 18) para establecer la responsabilidad y cargo pertinente a cada personal del Hotel.

*Tabla 18. Responsabilidad ambiental y responsable/cargo.*

Nº	Responsabilidad Ambiental	Responsable/Cargo
1		

- **Formación y toma de conciencia:** Los programas de formación deben reflejar las responsabilidades definidas dentro del sistema de gestión ambiental, para lo cual se utilizó la siguiente matriz (Tabla 19)

*Tabla 19. Capacitación de personal de la empresa.*

N°	Tipo de Formación	Audiencia	Propósito
1			

- **Comunicación:** El Hotel comprometió a establecer, implementar y mantener procedimientos para comunicar interna y externamente la política ambiental a las partes interesadas. Se utilizó una matriz (Tabla 20) que ayudó a enlistar las técnicas de transmisión con mensajes claros, mediante todos los medios posibles.

*Tabla 20. Comunicación interna y externamente la política ambiental.*

N	Medios de comunicación interna	N	Medios de comunicación externa
1		1	

- **Seguimiento y medición:** Se planificó lo que se debe medir, dónde y cuándo se debe medir, y qué métodos se deben usar. Para lograr este propósito, se trabajó con la siguiente matriz. (Tabla 21)

*Tabla 21. Seguimiento y medición.*

N°	¿Qué Medir?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Qué Método?
1				

- **Evaluación de cumplimiento legal:** El hotel se comprometió a establecer, implementar y mantener un procedimiento para evaluar (Tabla 22) periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a sus aspectos ambientales, como parte de su compromiso de cumplimiento legal.

*Tabla 22. Evaluación de cumplimiento legal.*

N	Descripción	Conformidad	No Conformidad
1			

- **Control de registros:** Se determinó cuáles son los registros que se requieren para gestionar los asuntos ambientales de una manera eficaz. Los asuntos medioambientales se los gestionó a través de una matriz. (Tabla 23)

*Tabla 23. Control de registros.*

N	Asunto	Medida	Medio De Verificación	Observaciones
1				

- **Revisión por la dirección:** La empresa hotelera revisará periódicamente y mejorará continuamente su sistema de gestión ambiental, con el objetivo de tener un buen desempeño ambiental en el entorno empresarial. (Tabla 24).

*Tabla 24. Revisión por la dirección.*

N	Contestar Interrogantes	Respuesta
1	¿Cada qué tiempo se realizará la Revisión por la dirección?	
2	¿Qué van a revisar?	
3	¿Con quién lo van a realizar?	

- **Mejora continua:** Se deberá evaluar de manera continua el desempeño ambiental y el desempeño de los procesos del sistema de gestión ambiental del hotel para identificar oportunidades de mejora (Tabla 25). La alta dirección debería estar involucrada directamente en esta evaluación a través del proceso de revisión por la dirección.

## 6. Resultados

### 6.1 Impactos ambientales generados en el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad Loja”

Al aplicar la Estructura General de la Evaluación del Impacto Ambiental, se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 6.1.1 Diagnóstico del establecimiento.

- **Servicios que ofrece el Grand Victoria Boutique Hotel**

En las tablas 25, 26, 27, 28, 29 y 30 se presentan los resultados redactados en las matrices correspondientes de los servicios que ofrece el establecimiento Grand Victoria Boutique Hotel (alojamiento, alimentación y bar, gym, transporte, spa y recreación).

**Tabla 25.** Servicios de alojamiento en el Grand Victoria Boutique Hotel.

<b>Alojamiento (habitaciones)</b>	Capacidad:	Posee un total de 38 habitaciones para 60 plazas (camas).
	Tipo de habitaciones:	Sencilla / Doble o matrimonial / Triple Suite Victoria / Business Suite / Junior Suite.
	Iluminación:	Bombillas y focos led de tipo ahorrador
	Lencería:	Se utilizan sábanas y cortinas de tela común.
	Mobiliario:	Cama, escritorio, mesa, sillas, ropero, caja fuerte, mini bar.
	Electrodomésticos:	Televisor y nevera.
	Baños:	El baño de las habitaciones cuenta con un sanitario y ducha a gas industrial. Están equipados con dispensador de champú, de jabón de manos, de alcohol, pastillas de jabón para el cuerpo (envoltorio de plástico) y un secamanos.
	Recipientes de basura:	Hay un recipiente en la habitación y dos en el baño. Son recipientes de basura inorgánica (papeles, plásticos, etc.)
	Limpieza:	La limpieza la realiza el personal de camarera. Para el cuidado personal utiliza mascarilla, guantes y malla de cabello. Y para la limpieza de habitación utiliza el carrito de limpieza equipado con escoba, trapeador, franelas, desinfectante, ambientador en spray, agua.
	<b>Evidencias fotográficas:</b>	



**Figura 4.** Entrada de la habitación.



**Figura 5.** Manija de la habitación.



**Figura 6.** Cama de la habitación.



**Figura 7.** Mobiliario, TV e iluminación de la habitación.



**Figura 8.** Baño de la habitación.



**Figura 9.** Parte superior de la ducha de la habitación.



**Figura 10.** Pastillas de jabón para el cuerpo.



**Figura 11.** Carrito de limpieza.



**Figura 12.** Planta alta del hotel GVBH.

**Tabla 26.** Servicio de alimentación y bar en el Grand Victoria Boutique Hotel.

<b>Alimentación (cocina, restaurante y bar)</b>	Capacidad:	Posee un total de 15 mesas para 60 plazas (sillas).
	Menú:	Varía en el desayuno, almuerzo y cena (alimentos y bebidas).
	Iluminación:	Bombillas y focos led de tipo ahorrador
	Cocina:	Está equipada con cuartos fríos, parrilla, cocina, hornos, refrigeradores, neveras, utensilios de cocina, mesas, otros.
	Restaurante:	Limpieza: se utiliza el carrito de limpieza con el equipo necesario. Para el lavado de los utensilios de cocina, vajilla, cubertería y cristalería se utiliza lava todo. Fríos, refrigerador, nevera, televisor, masetas, individuales, cuchareras, azucareros, saleros, cucharas, tenedores, copas, mesas y sillas.
	Bar:	Limpieza: se utiliza el carrito de limpieza Barra, licores, copas y utensilios para preparar costales.
	Baños:	En el pasillo del establecimiento, entre el lobby y restaurante, se encuentran los baños. Están equipados con dispensador de papel y de jabón, un secamanos y un tacho de basura en cada sanitario.
	Recipientes de basura:	Hay un recipiente en el área de Bar para basura orgánica, un recipiente en restaurante para basura inorgánica. Y dentro del área de cocina hay dos recipientes, uno para basura orgánica y otro para basura inorgánica.
	<b>Evidencias fotográficas:</b>	



**Figura 13.** Entrada al área de cocina.



**Figura 14.** Interiores del área de cocina.



**Figura 15.** Interiores del área de cocina 1.



**Figura 16.** Interiores del área de cocina 2.



**Figura 17.** Interiores del área de cocina 3.



**Figura 18.** Interiores del área de cocina 4.



**Figura 19.** Interiores del área de cocina 5.



**Figura 20.** Interiores del área de cocina 6.



**Figura 21.** Bistro lounge de restaurante.



**Figura 22.** Área de restaurante.



**Figura 23.** Comedor del área de restaurante.



**Figura 24.** Área de bar (barra).



**Figura 25.** Patio del restaurante.



**Figura 26.** Pasillo que conecta el lobby, baños y el área de cocina.



**Figura 27.** Lavabos de los baños.



**Figura 28.** Sanitario.



**Figura 29.** Urinarios.

**Tabla 27.** Servicio de gym en el Grand Victoria Boutique Hotel.

<b>Gym</b>	Equipos:	Pesas, mancuernas, barras.
	Maquinas:	Bici elíptica.
	Iluminación:	Bombillas y focos led de tipo ahorrador
	Limpieza:	Se utiliza el carrito de limpieza equipado con escoba, trapeador, franelas, desinfectante, ambientador en spray, agua y alcohol.
	Recipientes de basura:	Existe un recipiente para poder depositar la basura inorgánica.

**Evidencias fotográficas:**



**Figura 30.** Equipo del gimnasio.



**Figura 31.** Máquina del gimnasio.

**Tabla 28. Servicio de transporte con el Grand Victoria Boutique Hotel.**

<b>Transporte</b>	Tipo:	Es una buseta que se utiliza para transportar a un número determinado de los huéspedes con un número determinado de equipaje.
	Combustible:	El combustible que utiliza la buseta es Diesel.
	Capacidad:	La buseta tiene una capacidad para 15 personas
	Periodo de uso:	El servicio de transporte se solicita dos veces por semana aproximadamente. Depende si el huésped llega con o sin automóvil.
	Otros:	El servicio no es propio del establecimiento, se lo realiza por medio de una empresa aliada.

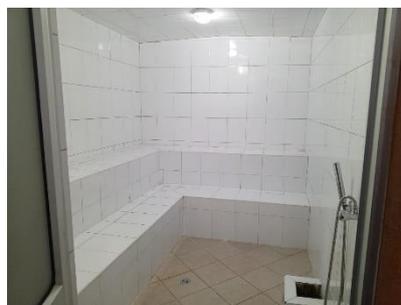
**Tabla 29. Servicio de spa en el Grand Victoria Boutique Hotel.**

<b>Spa</b>	Yacusi:	Sirve para realizar el hidromasaje y funciona a base de gas y electricidad.
	Truco:	La habitación posee focos led y el vapor que emana es a gas. S utiliza el eucalipto para general y olor agradable en la habitación
	Masaje facial y corporal:	Se utiliza un equipo de música para ambientar el lugar con emisiones de sonido leves (bajo volumen), masajeador eléctrico, humidificador y aromatizador eléctrico, velas, cama con sábana y toallas.
	Limpieza:	Se utiliza el carrito de limpieza equipado con escoba, trapeador, franelas, desinfectante, ambientador en spray, agua y alcohol.
	Recipientes de basura:	Existe un recipiente para poder depositar la basura inorgánica.
	Otros:	El servicio de spa se lo realiza cada que sea solicitado por los huéspedes o clientes en general. No existe un periodo definido.

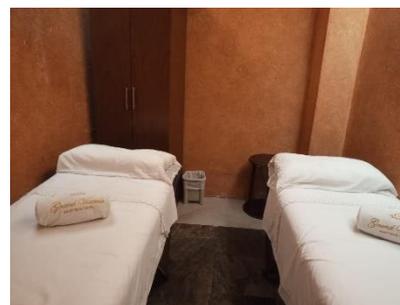
**Evidencias fotográficas:**



**Figura 32. Yacusi.**



**Figura 33. Baño turco.**



**Figura 34. Área de spa.**

**Tabla 30.** Servicio de recreación (piscina) en el Grand Victoria Boutique Hotel.

<b>Recreativo (piscina)</b>	Capacidad:	La piscina tiene dimensiones de 6 m con una profundidad de 3 m. Por tanto, alrededor de 25 personas caben en la piscina. Posee una piscina para niños de menor dimensión y menor profundidad.
	Limpieza:	El personal autorizado le hace el mantenimiento adecuado entre 2 y 3 veces por semana. Se utiliza el cloro granizado y el cloro en pastilla para el mantenimiento.
	Recipientes de basura:	Existe un recipiente para poder depositar la basura inorgánica.
	Otros:	Alrededor del área de piscina está hay mesas y sillas para que los huéspedes descansen. Posee un tumbado para evitar que los rayos del sol peguen directamente.

**Evidencias fotográficas:**



**Figura 35.** Área de recreación (piscina) 1.



**Figura 36.** Área de recreación (piscina) 2.

• **Resultados de la entrevista a la Gerente de Ventas del hotel.**

Según la entrevista realizada a la Gerente de Ventas, actualmente el Grand Victoria Boutique Hotel no trabaja bajo un Sistema de Gestión Ambiental. Ofrece servicios de alojamiento, alimentación, bar, servicio de Catering, spa, gym, transporte y recreativo (solo piscina).

En el establecimiento 18 empleados se encargan de la administración, manejo, limpieza y cuidado del hotel. Mismos que trabajan en horarios diferentes de acuerdo a la capacidad y de acuerdo a la operatividad. Y en su mayoría tienen un estudio de tercer nivel en adelante. Reciben capacitaciones constantemente, pero no con temas relacionados al medioambiente.

Actualmente el establecimiento tiene 38 habitaciones con una capacidad para 60 plazas en total. Dentro del tipo de habitaciones están la Suite Victoria, Business Suite, Junior Suite, Triple, Doble o Matrimonial y Sencilla. Se utilizan sábanas, cortinas y forros de tela común (normal). En mobiliario las habitaciones tienen un escritorio, un ropero, caja fuerte y

mini bar. En electrodomésticos, las habitaciones tienen un televisor y una nevera. Las duchas en las habitaciones funcionan a gas industrial.

El aire acondicionado que tiene el hotel funciona a electricidad y los equipos están ubicados en los salones del hotel. Y en lo que respecta a iluminación, estos son bombillas y led de tipo ahorrador.

La capacidad en el área de restaurante varía dependiendo de la cantidad de huéspedes que posea el hotel, pero alrededor de 60 sillas están disponibles para esta área. Se utiliza vajilla, cristalería y cubertería adecuada para servir los alimentos sin perjudicar la salud de quienes lo utilicen.

Alrededor de 12692,88 KWH es el consumo de energía eléctrica que se produce mensualmente en el establecimiento hotelero, mientras que el consumo del agua potable está en los 4 m<sup>3</sup> mensualmente aproximadamente.

Actualmente el hotel no participa en programas de conservación energética ni ambiental. No utiliza energía renovable de ningún tipo, siendo el gas industrial el combustible que se utiliza especialmente en el área de cocina y en las duchas.

El hotel no reutiliza las aguas residuales producidas por el mismo establecimiento, pero cuenta con sistema de alcantarillado. Se producen alrededor de 15 kilos de residuos inorgánicos y 20 kilos de basura orgánica, estos son clasificados de acuerdo al municipio tomando en cuenta los contenedores de basura según su color (verde, rojo, negro y plomo), y a la semana de haberlos almacenado son llevados a través del servicio de recolección de basura por el municipio para el tratamiento adecuado.

Los protocolos de bioseguridad que se maneja actualmente son medir la temperatura y utilizar el alcohol desinfectante, las mascarillas son utilizadas únicamente por el personal de limpieza. El tipo de productos y/o sustancias utilizadas para la limpieza del hotel son detergentes, desinfectantes, cloros, aromatizantes en spray, entre otros. De esta manera el personal del hotel recibe capacitaciones sobre el manejo de sustancias peligrosas ya que se utilizan constantemente el aceite como sustancia inflamable y el cloro como sustancia tóxica.

Con respecto al servicio de transporte, existe una empresa aliada (agencia de viajes) que facilita el servicio de transporte cuando se requiere. Este medio de transporte es una buseta con una capacidad máxima de 15 personas, y se lo manda a solicitar unas 2 veces por semana.

Por lo general el nivel de ruido es mínimo (tranquilo), aunque si se ha recibido una que otra queja por parte de los huéspedes por motivo de ruidos externos.

Actualmente el hotel posee permisos para el funcionamiento legal, pero relacionados a permisos medioambientales no posee ninguno.



*Figura 37. Entrevista con la gerente de Ventas del GVBH.*

- **Responsabilidades operativas.**

Mediante la entrevista aplicada a la Gerente de Ventas se obtuvo el organigrama estructural del año 2023 del Grand Hotel Victoria Boutique Hotel y acorde a la metodología la información se trasladó a la tabla 32.

*Tabla 31. Responsabilidades operativas del hotel.*

<b>N</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cargo</b>	<b>Función</b>
1	Milton Valdivieso	Gerente general	Encargado de planificar, coordinar y gestionar el hotel
2	Eliana Rivera	Recursos Humanos	Encargada de contratar a nuevos empleados gestionando sus datos, y a la vez de formarlos para su puesto de trabajo.
3	Marly Ajila	Ventas y Mercadeo	Encargada de dirigir la preventa, venta y post venta de los servicios que ofrece el establecimiento. Entregar la mercancía (hacer llegar el servicio)
4	María Gabriela Chamba	Camareras	Encargada de la limpieza y mantenimiento del hotel (habitaciones y áreas públicas)
5	Jessica Ávila	Áreas publicas	Encargada de las áreas públicas limpias y ordenadas para conservarlas en condiciones óptimas de sanidad.
6	Luis López	Recepción	Encargado de realizar las reservas del hotel y asignar las habitaciones de los huéspedes ante su necesidad.
7	Oscar Cabrera	Botones	Encargado del servicio al cliente directo, ayudando con las maletas del huésped, tanto en

			subirlas como bajarlas.
8	Luis Noroña	Chef	Encargado de la alimentación de los huéspedes.
9	Oscar Abad	Chef-pastelero	Encargado de la preparación de los alimentos horneados y dulces.
10	Ángel Galván	Steward	Encargado de la limpieza de la vajilla y demás utensilios utilizados en cocina.
11	José Luis Valdivieso	Departamento financiero	Encargado de la parte contable, coordina y elabora los presupuestos de ingresos y gastos.
12	Eliana Rivera	Contadora	
13	...	Auxiliar contable	
14	...	Departamento de bodega, adquisiciones	Encargado de inventariar, organizar y almacenar sustancia, artículos y productos alimenticios.
15	Jefferson Apolo	Departamento de servicio	Encargado de proporcionar una habitación u otros servicios complementarios para satisfacer las necesidades del huésped.
16	Alexander Oviedo	Meseros saloneros	Encargado de servir los alimentos y retirar los platos de comida vacíos.
17	...	Barman	Encargado del bar, es quien prepara y sirve bebidas a los clientes del hotel.
18	...	Departamento de mantenimiento	Encargado de realizar el mantenimiento preventivo de habitaciones e instalaciones del establecimiento

- **Autorizaciones y permisos medioambientales.**

En la tabla 33 se muestran los requerimientos ambientales que un hotel de cinco estrellas debe tener y aquellos que el Grand Victoria Boutique Hotel cumple o no para poder funcionar correctamente.

**Tabla 32.** Cumplimiento de requisitos medioambientales del hotel.

N	Requisitos ambientales	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene.	x		
2	Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos.	x		
3	Contar con letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal.	x		
4	Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal.	x		
5	Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped.	x		
6	Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de	x		

	preparación de alimentos.	
<b>7</b>	Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.	x
<b>8</b>	Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos	x
<b>9</b>	Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)	x
<b>10</b>	Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.	x
<b>11</b>	Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos.	x
<b>12</b>	Contar con servicio de agua las veinticuatro horas.	x
<b>13</b>	Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento.	x
<b>14</b>	Contar con servicio diario de limpieza.	x
<b>15</b>	Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: Inodoro con asiento y tapa; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Tomacorriente; Basurero con funda y tapa; Dispensador de jabón de pared o desechable; Jabón líquido; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo; Papel higiénico; Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico; Gel desinfectante de manos; Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Cartilla de control de limpieza	x
<b>16</b>	Contar con agua para consumo en la habitación	x
<b>17</b>	El establecimiento debe ofrecer al menos 6 de los siguientes servicios/ubicación: 1) Piscina, 2) Hidromasaje, 3) Baño turco, 4) Sauna, 5) Gimnasio, 6) SPA, 7) Servicio de peluquería, 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales, 9) Áreas deportivas, 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal, 11) Salones para eventos. 12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente. 13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.	x
<b>18</b>	Contar con restaurante y cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés.	x
<b>19</b>	Contar con bar en una zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	x

20	Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural	x
21	Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	x
22	Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas.	x
23	Contar con los siguientes amenities de limpieza: Champú, Jabón, Papel higiénico de repuesto, Acondicionador	x
24	Contar con los siguientes amenities de cuidado personal: Crema de manos o corporal, Pañuelos desechables, Cotonetes.	x
25	Contar con servicio de lavandería propio o contratado	x
26	En caso de ser un establecimiento nuevo, debe contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales	x

- **Entrada y salida de sustancias y/o productos peligrosos.**

Las sustancias y/o productos peligrosos que se utilizan actualmente en el hotel se presentan a continuación en la tabla 34, estas sustancias se lograron determinar por medio de las entrevistas aplicadas al personal de trabajo.

**Tabla 33.** *Entrada y salida de sustancias y/o productos peligrosos.*

N	Sustancia y/o Producto	Uso	A donde va a parar
1	Aceites minerales usados o gastados	Para preparar alimentos en la cocina	Una persona ajena al establecimiento se encarga de llevar el aceite en bidones de agua.
2	Desechos provenientes del blanqueado que contengan soluciones de hipoclorito. Se utiliza Clorox que contiene hipoclorito de sodio.	Para el lavado de sábanas y toallas (Clorox) del establecimiento	Una vez se acabe el contenido del producto por completo, el embace es desechado en el contenedor para envases plásticos ubicados en el subsuelo.
3	Desechos provenientes del blanqueado que contengan soluciones de hipoclorito. Se utiliza Cloro granulado que contiene hipoclorito de sodio.	Para la limpieza de piscina y yacusi (Cloro granulado).	Una vez se acabe el contenido del producto por completo, el embace es desechado en el contenedor para envases plásticos ubicados en el subsuelo.
4	Cartuchos de impresión de tinta o toner usados	Para las impresiones que se realizan en las oficinas y recepción	Se depositan en el contenedor para envases plásticos ubicados en el subsuelo.

**Evidencias fotográficas:**



**Figura 38.** Aceite usado.



**Figura 39.** Cloro para la toallas y sábanas (contenido hipoclorito de sodio).



**Figura 40.** Cloro granulado para el mantenimiento de piscina.



**Figura 41.** Cartuchos de tinta de impresora.

- **Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos**

En la tabla 35 se muestran los Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos que se utilizaron para el desarrollo del trabajo de investigación dentro del establecimiento.

**Tabla 34.** Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos.

N	Aspecto ambiental	Cuestión básica	Indicador	Fuente de información	Resultados
1	Generación de mano de obra	Empleo	Número total de empleados del sector turístico por actividad – servicio	Gerente de Ventas	18 empleados
2	Generación de CO <sub>2</sub> (dióxido de carbono)	Gestión energética	Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (generar y por sector turístico, por persona- día)	Planillas de luz	12692,88 KWH aproximadamente en el mes (planillas)
3	Generación de CO (monóxido de carbono)	Cambio climático y turismo	Consumo de combustible fósiles en el sector turístico	Empleados	2 bombonas de gas cada año
4	Generación de aguas residuales	Tratamiento de las aguas residuales	Porcentaje de la red de saneamiento que recibe tratamiento en el lugar de destino (si	Gerente de ventas	Las aguas residuales producidas en el hotel van a parar a la red de alcantarillado.

			es posible, desglosar la procedente del sector turístico)		
5	Generación de residuos no biodegradables		Cantidad total de residuos recogidos		Se desechan un promedio de 20 kilos de basura mensualmente de los cuales: Se desechan residuos biodegradables por sobras de comida.
6	Generación de residuos biodegradables	Gestión de residuos solidos		Hotel	Se desechan residuos no biodegradables por papeles de escritorio y baño, plásticos, cartones. Se desechan residuos peligrosos como aceites y productos caducados en bodega.
7	Generación de desechos peligrosos		Número y volumen de sustancias peligrosas utilizadas.		
8	Consumo de agua	Disponibilidad y conservación de agua	Consumo total como porcentaje de la capacidad instalada.	Planillas de agua	4 m <sup>3</sup> aproximadamente en el mes (planillas)

### 6.1.2 Actividades realizadas en el hotel.

Se aplicaron entrevistas (tabla 36, 37, 38, 39, 40, y 41) a los encargados de las diferentes áreas del establecimiento hotelero para determinar las actividades que se realizan y por la cual pueden estar generando impacto ambiental.

*Tabla 35. Entrevista aplicada a Recepción.*

#### DATOS GENERALES:

**Género:** Femenino

**Año de Nacimiento:** 1992

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Instrucción:** Cuarto Nivel (Posgrado en Economía)

#### PREGUNTAS GENERALES

**1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?**

Desempeño mi trabajo desde hace dos meses aproximadamente como recepcionista del establecimiento.

**2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno de los siguientes aspectos negativos?**

En mi turno de trabajo, hay ocasiones en las que los huéspedes llegan en estado de ebriedad y general algún tipo de ruido y molestias.

**3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?**

Considero que el manejo de residuos sería un tema de importancia aquí en el establecimiento.

**4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?**

Totalmente necesario

**¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva?**

**¿Porqué?** En el establecimiento se generan muchos residuos en cada área de trabajo como sobras de comida y papales

Considero que cada departamento cumple sus funciones y no se va hacer cargo de otra función más, entonces si sería necesario implementar un

---

departamento que se dedique al tema ambiental aquí en el hotel.

---

**5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.**

No tengo conocimiento, pero hasta donde se no posee algún tipo de reconocimiento ambiental.

---

#### **PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

---

**1. ¿De qué manera se realiza el check in/out en recepción?**

La reservación se lo realiza de manera digital, y para que quede constancia se imprime la hoja de registro donde constan los datos necesarios del huésped.

**2. ¿De qué manera se realizan las facturas en el establecimiento?**

Las facturas se las imprime.

**3. ¿Cuáles son sus principales herramientas de trabajo?**

En recepción se utilizan: la computadora, la impresora, los PosNet para realizar los cobros, una Tablet, hojas bond, tinta de impresora y los radios de comunicación.

**4. ¿Qué actividades realiza en su cargo de trabajo?**

A más de realizar el check in y check out, nos dedicamos a llamar a los clientes o huéspedes para reconfirmar cada reserva, cobros, facturación tanto de eventos como en hospedaje. También se realiza lo que es el reciclaje de papel (reutilización), en el caso de a ver impreso una sola carilla de la hoja, volviéndola a utilizar para imprimir el reverso de la hoja no utilizada.

---

*Tabla 36. Entrevista aplicada al Personal de limpieza.*

---

#### **DATOS GENERALES:**

**Género:** Femenino

**Año de Nacimiento:** 1978

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Instrucción:** Segundo Nivel (Bachillerato)

---

#### **PREGUNTAS GENERALES**

---

**1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?**

Desempeño mi trabajo desde hace un año.

**2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno de los siguientes aspectos negativos?**

No he experimentado ningún aspecto negativo.

**3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?**

Considero que en el tema ambiental todo es importante.

**4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?**

Considero que es necesario el tema ambiental pero que cada departamento o área se debe hacer cargo.

**¿Porqué?** Porque en un hotel, tanto el manejo de residuos, como el reciclaje y gestión del agua y energía son de gran importancia.

**¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva?**

---

**5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.**

Desconozco, pero parece que había reconocimientos no necesariamente del tema ambiental.

---

---

### PREGUNTAS ESPECÍFICAS

---

**1. ¿Qué sustancias y herramientas utilizan para la limpieza en las habitaciones y fuera de ellas? Especifique.**

Se utilizan lo que son desinfectantes, alcohol, ambientales y de vez en cuando insecticidas pero suaves y en cantidades mínimas. Mientras que para la limpieza de fuera de las habitaciones como por ejemplo el lobby se utilizan la cera y en el caso de los baños desinfectante. Y en cuanto a herramientas trabajamos con una escoba, trapeador, limpiones, aspiradora.

**2. ¿Qué tipo de desechos son recogidos en la limpieza de las habitaciones?**

Por lo general, son basuritas comunes, como papeles, restos de comidas y frutitas. Estos últimos no se los encuentran en los basureros, si no en los platos y por lo general se manda a llamar al chico de servicio para que los lleve a cocina donde van separando las sobras de las servilletas.

**3. ¿Qué tipo de materiales se desechan durante la limpieza fuera de las habitaciones?**

Como le mencioné son basuras comunes, pero hasta el momento no se han encontrado plásticos, vidrios u otros objetos o materiales a parte de los que ya se mencionó.

**4. Cantidad de basura recogida por día en el establecimiento**

Es muy complicado calcular una cantidad, ya que el encargado saca toda la basura almacenada tanto orgánico como inorgánico. La basura orgánica se las lleva el camión de basura y la basura inorgánica como cartones, botellas, etc. se las entrega a un señor que se encarga de llevarlas para reciclaje.

**4. ¿Cada qué periodo de tiempo se lavan las sábanas, toallas y ropa?**

El lavado de sabanas se lo realiza diariamente, una vez que el huésped haya hecho el uso de la cama en la habitación.

**5. ¿Qué sustancias se utilizan para el lavado de sábanas y toallas?**

Se utilizan detergentes, suavizantes y cloro porque son sabanas y toallas blancas

**5. ¿Cada qué periodo de tiempo se da mantenimiento a la piscina?**

Depende del uso, pero por lo general se lo realiza una vez por semana y cuando el uso de la piscina es constante de dos a tres veces por semana.

**6. ¿Qué sustancias se utilizan para la limpieza de la piscina? Especifique la sustancia.**

Se utilizan dos tipos de cloro: el cloro granulado y las pastillas de cloro. También se la aspira como parte del mantenimiento.

**7. Tienen algún lugar para almacenar la basura.**

Por lo general se almacenan en la parte subterránea ahí están los contenedores correspondientes a cada tipo de basura.

**8. ¿Realizan algún tipo de reciclaje?**

En la noche un señor se encarga de llevar basura orgánica y dársela como alimento para los perros.

---

*Tabla 37. Entrevista aplicada a Botones.*

---

#### DATOS GENERALES:

**Género:** Masculino

**Año de Nacimiento:** 1987

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Instrucción:** Secundaria y Universidad sin concluir los estudios.

---

#### PREGUNTAS GENERALES

**1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?**

**2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno de los**

Llevo trabajando tres años en el establecimiento.	<b>siguientes aspectos negativos?</b> No, ningún aspecto negativo.
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> Considero que el manejo de residuos es el de más importancia. Porque en el caso del agua existen lo que son las cisternas	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> Considero que cada área debería hacerse cargo del tema ambiental porque es responsabilidad de cada quien.
<b>¿Porqué?</b> Porque los residuos son lo que más se genera en el establecimiento, especialmente en el área de cocina.	<b>¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva?</b>
<b>5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> No conozco que el hotel tenga reconocimientos en el tema ambiental.	
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>	
<b>5. ¿Cuáles son las actividades que usted realiza en el hotel?</b>  Dentro de las actividades que realizo como personal de botones es recibir y mantener un contacto directo con el huésped, llevarlos a las habitaciones y dar las indicaciones necesarias como por ejemplo dar las ubicaciones de las áreas de servicio que ofrece el hotel. Prácticamente servicio al cliente.	<b>6. ¿A recibido alguna queja por parte de los huéspedes con respecto a la higiene del hotel? ¿Cuáles?</b>  Por el momento no he recibido queja alguna.
<b>7. ¿Qué insumos requiere para realizar las actividades?</b> Para comunicarse se utiliza las radios de comunicación.	

*Tabla 38. Entrevista aplicada al Chef.*

**DATOS GENERALES:**

**Género:** Masculino

**Año de Nacimiento:** 1979

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Instrucción:** Tercer Nivel (Superior)

**Títulos:** Técnico Superior en Administración de Bares y Restaurantes con especialidad en Costos – Tecnólogo en Gastronomía – Certificado como Chef Ejecutivo por la Administración de Chefs.

**PREGUNTAS GENERALES**

**1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?**

Llevo trabajando desde el mes de junio de 2022.

**2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno de los siguientes aspectos negativos?**

Si hemos experimentado aspectos negativos, es más tuvimos inconvenientes con las tuberías de líneas directas que van a las cajas de revisión, la tubería principal de 6 pulgadas se taponó totalmente por la acumulación de residuos, esta acumulación no fue de ahora, si no fue por la

---

falta de filtros que el hotel no tenía durante su funcionamiento en 15 años y todos estos residuos se fueron calcificando y sellando la tubería, pero hoy en día esta tubería se cambió. Actualmente en el desfogue de la tubería de pastelería si tenemos el problema de olores, pero se da porque el ducto se condensó y el filtrado es muy lento.

---

**3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?**

En el área de cocina, se debería tomar en cuenta el manejo de todos los residuos: orgánicos e inorgánicos, sólidos y líquidos

**¿Por qué?** Porque dado que es un establecimiento hotelero existe muchísima afluencia y siempre se va a generar una gran cantidad de residuos. Lo ideal sería que aquí en Loja existan gestores ambientales certificados. Ya que ellos mismo dan las capacitaciones e implementos pertinentes, ya que es necesarios tener el certificado por parte de estos gestores para el funcionamiento y aquí no se está manejando de esta manera porque no hay un gestor como tal.

---

**5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.**

Tengo conocimiento que recibieron dos, pero los nombres de estos certificados no los recuerdo.

---

**PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

---

**1. ¿De dónde compran los alimentos que usted usa para el servicio de alimentación?**

Tenemos productos de varios lados, tanto productos locales, como regionales e importados. Todo depende que tipo de productos se requiere. Por ejemplo, una normativa que he implementado aquí en el hotel es que por lo menos el 80% del producto que llega debe tener un origen orgánico para fomentar el consumo libre de pesticidas y ayudar al desarrollo de los empresarios locales o micro productores.

---

**3. ¿Qué tipo de vajilla, cubertería y cristalería utilizan para servir los alimentos?**

En cuanto a vajilla estamos trabajando con cerámica 100% templada a una temperatura de 654° para que la pieza quede estéril y pueda ser utilizada para el proceso de consumo de alimentos. En cuanto a cubertería manejamos de acero quirúrgico espiralado (cada pieza está costando entre 5 a 6 dólares). Y en cuanto a cristalería se trabaja con producto cristal con normativa NSF asegurando que este sea esterilizado al momento de lavarlo, además este cristal debe tener un 0,25% de mica en vidrio.

---

**5. ¿Qué tipo de gas utiliza el establecimiento?**

---

**4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?**

No es necesario, es obligatorio.

---

**¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva?**

En cuestión de implementar un nuevo departamento es complejo porque es una persona más y en ocasiones el gasto es elevado. Pero por lo general el personal de seguridad y botones se deberían hacer cargo, teniendo la responsabilidad de ir revisando y controlando el espacio donde se designe para depositar la basura y la clasificación de la misma.

---

**2. ¿El establecimiento cuenta con áreas exclusivas para el almacenamiento de alimentos? ¿Dónde?**

Si tenemos, estas áreas estas subdivididas y están en la parte del subsuelo y se las maneja bajo llave con personal autorizado. Tenemos: dos cámaras de refrigeración, una de congelación y una de Office Stop como bodega de secos y un cuarto de congelación.

---

**4. ¿Cómo se les provee de agua a los huéspedes?**

Se provee de agua en jarras y botellas de vidrio. Esta agua proviene de bidones de un proveedor local. Se tienen los papeles y certificados de las pruebas bacterianas del agua ofrecida. El señor entrega las pruebas bacteriológicas cada 6 u 8 meses.

---

**6. ¿El establecimiento cuenta con áreas**

<p><b>Y ¿En qué áreas se lo utiliza?</b> Se trabaja con GLP (Gas Licuado de Petróleo) que se maneja normalmente con una centralina industrial que esta recubierta por paredes de hormigón armado. Esta es llenada de una a dos veces por semana por Agip Gas la cual también brinda el mantenimiento cada 6 meses a la bombona. Este gas es utilizado tanto en el área de cocina como en las duchas de las habitaciones del hotel.</p>	<p><b>exclusivas para el almacenamiento de cilindros de gas? ¿Dónde?</b> Como te dije no se trabaja con cilindros, solo con una sola bombona y esta se encuentra ubicada en la parte superior del hotel en la terraza.</p>
<p><b>7. ¿Cantidad de gas que usa diario – semanal – mensual?</b> Se tiene un reporte en el consumo diario el cual lo maneja el personal de botones en recepción.</p>	<p><b>7. ¿Cantidad de aceite que se desecha diariamente? ¿dónde se desechan?</b> No se tiene una cantidad exacta de desecho diaria del aceite, pero alrededor de dos a tres litros se de aceite se desechan. Este aceite es depositado en los bidones y es llevado por un señor cada dos o tres días.</p>
<p><b>8. ¿Cantidad de residuos que recogen luego de cada alimentación de los huéspedes?</b> Como norma general del hotel se tiene hasta un 10% de desperdicio puede retornar en un plato, porque más de eso ya es indicio de que algo está pasando.</p>	<p><b>9. ¿Clasifican la basura orgánica de la inorgánica? ¿Como?</b> Como plan de gestión aquí en el área de cocina lo que se hace es la división de residuos orgánicos e inorgánicos. De ahí si se ha conversado en el hotel para implementado un nuevo sistema para la subdivisión de las basuras.</p>
<p><b>10. ¿Reciclan la basura? ¿Como?</b> Si se recicla la basura. Con respecto a los residuos orgánicos se los lleva una persona encarda que llega todas las noches y lo ocupan para la alimentación de animales. Y con respecto a los residuos inorgánicos como cartones, vidrios, botellas y más, se lo lleva el camión del hotel al botadero para que haya se encarguen del reciclaje.</p>	<p><b>Otros</b> Se ha mejorado en el sistema de agua residual, ya que se han colocado trampas de grasa debajo de los lavabos, estas se las limpian dos veces a la semana. Se maneja un sistema de limpieza de cocina: Una limpieza profunda todos los domingos donde se hace el lavado de filtros, campanas y otros con el mantenimiento correspondiente. Y una limpieza semiprofunda todos los días.</p>

*Tabla 39. Entrevista aplicada al personal de Bodega.*

**DATOS GENERALES:**

**Género:** Masculino

**Año de Nacimiento:** 1983

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Instrucción:** Tercer Nivel (Superior)

**PREGUNTAS GENERALES**

**1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?**  
Comencé a trabajar a comienzos de diciembre del presenta año

**2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?**  
No he experimentado.

**3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?**  
El principal tema sería el manejo de residuos

**4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?**  
No es necesario, ya que cada persona o cada área del establecimiento se debería hacer cargo

---

del tema ambiental.

**¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva?**

---

**5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.**

Como estoy comenzando en el trabajo, no tengo conocimiento.

---

#### **PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

---

**1. ¿Qué tipo de sustancio y/o productos se almacenan en bodega?**

Licores, productos perecibles y no perecibles, plásticos, papeles, sustancias de limpieza, líquidos como cloros, suavizantes y demás.

---

**2. ¿Se llegan a caducar productos y/o sustancias en bodega? ¿Cuáles?**

Si, en este momento acabamos de separar ciertos productos caducados como champús, refrescos, entre otros.

---

**3. ¿Cuántas horas al día permanece el empleado en la bodega?**

Permanezco 8 horas trabajando en el día, 4 horas en la mañana y 4 horas por la tarde.

---

**4. ¿Qué niveles de ruido se presentan en bodega?**

En lo que es bodega se suelen presentar ruidos, estos podrían ser de un nivel medio, no es fuerte el ruido que se produce.

---

*Tabla 40. Entrevista aplicada al personal de Spa.*

---

#### **DATOS GENERALES:**

**Género:** Femenino

**Año de Nacimiento:** 1981

**Nacionalidad:** Ecuatoriana - Loja

**Instrucción:** Tercer Nivel y Posgrado

---

#### **PREGUNTAS GENERALES**

---

**1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?**

Empecé a trabajar hace tres meses en el hotel, pero anteriormente ya había trabajado en el establecimiento en el año 2017 y 2018.

---

**2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?**

Cuando trabajo en el hotel, no he experimentado ningún aspecto negativo. Pero no quiere decir que no haya, ya que únicamente asisto al hotel cuando se requiere mi servicio. Pero he escuchado algunas quejas de parte de los huéspedes sobre el ruido que se sabe producir por eventos que se realizan en el establecimiento.

---

**3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?**

Hasta donde sé el hotel se encuentra en buen estado y condiciones para recibir huéspedes. Por ejemplo, mantiene una buena higiene, pero si sería bueno que el hotel cuide mejor sus recursos, específicamente el agua, ya que es un recurso indispensable en el hotel y se debería hallar el modo de no desperdiciarlo y utilizarlo

---

**4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?**

Considero que cada área se debería encargar, ya que es responsabilidad de nosotros mantener una buena relación con el medioambiente y cuidarla.

---

cuando se requiera.

---

**Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.**

En el periodo que trabajé antes de ser contratada nuevamente (2017-2018) nunca he escuchado que el hotel tenga estos reconocimientos y ahora como recién me integré nuevamente no podría decirle que los tiene.

---

### **PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

---

**1. ¿Qué tipo de sustancias y/o productos utilizan en el servicio de spa? Especifique.**

Para realizar los masajes se requiere de cremas dermatológicas para piel sensible y aceites naturales, lo que hace de estos incapaces de perjudicar la salud del huésped. Además, cuando el huésped solicita el turco se agrega lo que es el eucalipto para generar olores agregables. También se utilizan velas.

**2. ¿Qué tipo de aparatos eléctricos se utiliza en el servicio de s**

Para el servicio de spa se tiene un masajeador eléctrico, humidificador y aromatizador eléctrico.

---

**3. ¿Qué actividades realiza en el servicio de spa?**

Como se mencionó, el servicio de spa abarca lo que es el hidromasaje (yacusi), el turco y el masaje corporal y facial. Pero hay ocasiones en las que el huésped no solicita, todos estos, igual mente el proceso es en secuencia omitiendo la parte que elija el huésped. Por ejemplo, en el caso de querer todos estos, lo primero que hago es mantener un control por tiempo en cada subservicio de spa de entre 15 a 20 minutos acompañándolo siempre en caso de requerir algún tipo de ayuda.

---

### **Análisis general de las entrevistas:**

Los empleados en su mayoría son mujeres de nacionalidad ecuatoriana con estudios profesionalizantes en su cargo. En gran parte, tienen un tiempo mínimo de un año prestando sus servicios al hotel. Estos no han experimentado aspectos negativos durante su labor. Consideran que el manejo de residuos sería uno de los temas de mayor importancia para impartir en el hotel y que cada departamento debería cumplir con funciones medioambientales sin la necesidad de adicionar otro. Además, afirman que dentro de lo visible no se ha logrado evidenciar que el hotel posea certificados medioambientales.

Por último, se logra evidenciar que en el GVBH se realizan actividades en la que implica el uso de materia prima capaz de generar residuos orgánicos e inorgánicos y aguas residuales. A esto se le suma el uso de sustancias peligrosas y la cantidad de basura que se recoge en el establecimiento.

- **Actividades, materia prima y aspecto ambiental.**

Las actividades, materia prima y aspectos ambientales que se realizan por servicios ofrecidos en el hotel que hicieron posible determinar los aspectos ambientales están representados en la tabla 42, 43, 44, 45, 46 y 47.

**Tabla 41.** Aspectos ambientales identificados en el servicio de alimentación.

<b>Alojamiento</b>				
<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Residuos</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>
<b>1</b>	Llegada del huésped (Check in)	- Personal de recepción	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Energía - Computadora de recepción - Computadora de seguridad - PosNet (x2) - Tablet - Teléfono - Radios de comunicación a electricidad - Impresora	- CO	- Generación de CO
		- Hojas bond - Empaques de cartón	- Residuos inorgánicos (papel usado, plásticas y cartones de cartuchos)	- Generación de residuos inorgánicos
<b>2</b>	Entrega de habitaciones	- Cartuchos de tinta de impresora	- Residuos peligrosos (cartuchos de tinta usados)	- Generación de residuos peligrosos
		- Botones	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Carrito de maletas - Energía - Radios de comunicación a electricidad	- No genera residuos - CO	- No genera aspecto ambiental - Generación CO
<b>3</b>	Uso de habitaciones	- Huésped	- No genera residuos	- Reactivación económica
		- Cama - Mesas - Sillas - Muebles - Toallas - Escritorio - Ropero - Caja fuerte - Dispensador alcohol - Dispensador de Champú - Dispensador de jabón para manos	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaboncillo para el cuerpo</li> <li>- Papel higiénico</li> <li>- Tachos de basura (fundas platicas de basura)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Residuos inorgánicos (envoltorio plástico del jaboncillo, papeles del baño y la funda de basura negra)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de residuos inorgánicos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Energía</li> <li>-Tv</li> <li>- Wifi</li> <li>- Nevera</li> <li>- Mini bar</li> <li>- Secamanos</li> <li>- Aire acondicionado con electricidad</li> <li>- Iluminación (bombillas, led)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de residuos CO</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bombona de Gas para la ducha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CO2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de CO2</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aguas residuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de aguas residuales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de recepción</li> <li>- Botones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No genera residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de empleo</li> <li>- Utilización de mano de obra de local</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carrito de maletas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No genera residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No genera aspecto ambiental</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Energía</li> <li>- Computadora de recepción</li> <li>- Computadora de seguridad</li> <li>- PosNet (x2)</li> <li>- Tablet</li> <li>- Radios de comunicación a electricidad</li> <li>- Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de CO</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas bond</li> <li>- Empaques de cartón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Residuos inorgánicos (papel usado, plásticas y cartones de cartuchos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de residuos inorgánicos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartuchos de tinta de impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Residuos peligrosos (cartuchos de tinta usados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de residuos peligrosos</li> </ul>

4

Salida del huésped (Check out)

		- Camarera	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de loca
		- Carrito de limpieza	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Restos de comida (frutas, desperdicios, otros)	- Residuos orgánicos (desperdicios de comida que deja el huésped en la habitación)	- Generación de residuos orgánicos
5	Limpeza de habitación	- Servilletas, plásticos y otros (basura del huésped) - Ambientadores en Spray - Cera (para el lobby) - Desinfectante (para los baños) - Franelas o limpiones - Escoba - Trapeador	- Residuos inorgánicos (papeles, envolturas/fundas de champú y jabón y, ambientador y ceras)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Energía - Aspiradora - Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
		- Agua	- Aguas residuales	- Generación de aguas residuales
		- Camarera	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Energía - Lavadora - Secadoras - Iluminación - Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
6	Uso de lavandería	- Suavizante (lavado de sábanas) - Detergentes (lavado de sábanas)	- Residuos inorgánicos (embaces vacíos del suavizante, detergentes, otros)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Cloro (lavado de sábanas)	- Residuos peligrosos por el lavado de sábanas (hipoclorito)	- Generación de residuos peligrosos
		- Agua	- Aguas residuales por la utilización de baños y	- Generación de aguas residuales

**Tabla 42.** Aspectos ambientales identificados en el servicio de alimentación.

<b>Alimentación y bar</b>				
<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Residuos</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>
<b>1</b>	Recepción de pedidos	- Chef	- No genera residuos	- Generación de empleo
		- Energía - Computadora - Teléfono - Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
<b>2</b>	Comprar alimentos y bebidas	- Personal encargado	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Dinero	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Transporte	- CO2	- Generación de CO2
		- Energía - Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
<b>3</b>	Lavar los alimentos	- Chef /pastelero	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Lava / jabón	- Residuos inorgánicos (envases de la lava y jabón)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Agua	- Aguas residuales	- Generación de aguas residuales
<b>4</b>	Preparar alimentos y bebidas	- Chef - Chef pastelero - Meseros saloneros - Ayudante de cocina	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Utensilios de cocina (cuchillos, cucharones, ollas, sartenes, otros) - Mesas y sillas	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Energía e iluminación - Fríos y refrigeradores - Licuadoras - Microondas - Cafeteras	- CO	- Generación de CO
		- Cocina industrial	- CO2 - Malos olores	- Generación de CO2 - Generación de olores
		- Bombona de gas	- Ruidos	- Generación de ruidos
		- Productos comestibles procesados - Ingredientes culinarios - Bebidas (agua, vino, cerveza, etc.)	- Residuos inorgánicos (envases de plástico/vidrio de productos, sustancias y artículos)	- Generación de residuos inorgánicos

		- Alimentos naturales (cortezas, semillas y restos de verduras, legumbres, carne, etc.)	- Residuos orgánicos (alimentos orgánicos o naturales)	- Generación de residuos orgánicos
		- Personal de servicio	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
5	Servir alimentos	- Mesas - Sillas - Vajilla - Cubertería - Cristalería - Centros de mesa - Charoles	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
		- Personal de servicio	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
6	Recoger los desperdicios y limpiar mesas	- Mesas - Sillas - Vajilla - Cubertería - Cristalería - Centros de mesa - Charoles	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Individuales de cartulina (impresos)	- Residuos inorgánicos (servilletas e individuales impresos)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Sobras de comida de los huéspedes	- Residuos orgánicos (desperdicios y sobras de comida)	- Generación de residuos orgánicos
		- Alcohol - Franela	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
7	Lavar los utensilios de cocina (vajillas, cubertería, cristalería, otros)	- Steward (lava platos)	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Lava - Esponja - Estropajo	- Residuos inorgánicos (esponja para lavar y envases de la lava y jabón)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Agua	- Aguas residuales	- Generación de aguas residuales

**Tabla 43.** Aspectos ambientales identificados en el servicio de gym.

<b>Gym</b>				
<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Residuos</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso de equipos y maquinas del gym	- Huéspedes	- No genera residuos	- Recreación
		- Tomatodo - Equipos	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Energía - Maquinas	- CO	- Generación de CO
<b>2</b>	Limpieza del gym	- Camarera	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Carrito de limpieza - Franelas - Escoba - Trapeador	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Insecticidas sueves - Ambientadores en Spray - Cera (para el lobby) - Desinfectante	- Residuos inorgánicos (embaces vacíos del insecticida, ambientador y ceras)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
		- Agua	- Aguas residuales	- Generación de aguas residuales

**Tabla 44.** Aspectos ambientales identificados en el servicio de spa.

<b>Spa</b>				
<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Residuos</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso del yacusi (hidromasaje)	- Personal encargado	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Huésped	- No genera residuos	- Recreación
		- Energía	- CO	- Generación de CO
		- Gas	- CO2	- Generación de CO2
		- Toallas	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Agua	- Aguas residuales	- Generación de aguas residuales
<b>2</b>	Uso del baño turco	- Personal encargado	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Huésped	- No genera residuos	- Recreación

		- Energía	- CO	- Generación de CO
		- Gas	- CO2	- Generación de CO2
		- Eucalipto	- Residuos orgánicos	- Generación de residuos orgánicos
		- Toallas	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Personal encargado	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Huésped	- No genera residuos	- Recreación
<b>3</b>	Uso del área de masaje	- Energía - Masajeador eléctrico - Humificador eléctrico - Aromatizador eléctrico - Equipo de música	- CO	- Generación de CO
		- Velas	- CO2 - Residuos inorgánicos	- Generación de CO2 - Generación de residuos inorgánicos
		- Toallas	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Personal de limpieza	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Carrito de limpieza	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
<b>4</b>	Limpieza del área de spa	- Franelas - Escoba - Trapeador - Insecticidas sudes - Ambientadores en Spray - Desinfectante	- Residuos inorgánicos (embaces vacíos del insecticida, ambientador)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO

**Tabla 45.** Aspectos ambientales identificados en el servicio de recreación (piscina).

<b>Recreación (piscina)</b>				
<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Residuos</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso de piscina	- Huésped	- No genera residuos	- Recreación
		- Agua	- Aguas	- Generación de aguas

			residuales	residuales
		- Personal encargado	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
2	Mantenimiento de piscina	- Cloro granulado - Cloro en pastilla	- Residuos peligrosos (embace o envoltorio del cloro granulado y cloro en pastillas)	- Generación de residuos peligrosos
		- Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
		- Agua	- Aguas residuales	- Generación de aguas residuales

**Tabla 46.** Aspectos ambientales identificados en bodega.

<b>Bodega</b>				
<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Residuos</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>
		- Personal de bodega	- No genera residuos	- Generación de empleo - Utilización de mano de obra de local
		- Energía - Computadora - Impresora - Radios de comunicación a electricidad	- CO	- Generación de CO
1	Recibir y despachar productos, sustancias y artículos	- Papel - Perchas - Productos - Sustancias - Artículos	- Residuos inorgánicos (papel, plásticos, cortones, otros)	- Generación de residuos inorgánicos
		- Cartuchos de tinta	- Productos peligrosos	- Generación de residuos peligrosos
		- Transporte	- CO2	- Generación de CO2
		- Productos comestibles procesados - Ingredientes culinarios	- No genera residuos	- No genera aspecto ambiental
		- Bebidas (agua, vino, cerveza, etc.)	- Residuos inorgánicos (envases de plástico y vidrio de productos y sustancias utilizadas o caducadas)	- Generación de residuos inorgánicos

- Alimentos naturales (verduras, legumbres, carne, ect)	- Residuos orgánicos (alimentos orgánicos dañados o pasados)	- Generación de residuos orgánicos
---	--	------------------------------------

### 6.1.3 Factores ambientales afectados.

A continuación, en las tablas 48, 49, 50, 51, 52 y 53 se presentan los Factores ambientales afectados por los aspectos ambientales que se generan por las actividades que se realizan en el Grand Victoria Boutique Hotel.

**Tabla 47.** Factores ambientales afectados en el servicio de alojamiento.

N	Actividad	Aspecto Ambiental	Factor Ambiental
1	Llegada del huésped (Check in)	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
- Generación de residuos peligrosos			
2	Entrega de habitaciones	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de CO	- Aire
3	Uso de habitaciones	- Reactivación económica	- Sistema económico
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de CO2	
4	Salida del huésped (Check out)	- Generación de aguas residuales	- Agua
		- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
- Generación de residuos peligrosos			
5	Limpieza de habitación	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de residuos orgánicos	- Suelo
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	
6	Uso de lavandería	- Generación de CO	- Aire
		- Generación de aguas residuales	- Agua
		- Generación de empleo	- Sistema económico
- Utilización de mano de obra de local			

	- Generación de CO	- Aire
	- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
	- Generación de residuos peligrosos	- Agua
	- Generación de aguas residuales	

**Tabla 48.** Factores ambientales afectados en el servicio de alimentación y bar.

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>
<b>1</b>	Recepción de pedidos	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Generación de CO	- Aire
<b>2</b>	Comprar alimentos y bebidas	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de CO <sub>2</sub>	- Aire
		- Generación de CO	
<b>3</b>	Lavar los alimentos	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de aguas residuales	- Agua
<b>4</b>	Preparar alimentos y bebidas	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de CO	
		- Generación de CO <sub>2</sub>	- Aire
		- Generación de olores	
		- Generación de ruidos	
<b>5</b>	Servir alimentos	- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de residuos orgánicos	
		- Generación de empleo	
<b>6</b>	Recoger los desperdicios y limpiar mesas	- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de residuos orgánicos	
<b>7</b>	Lavar los utensilios de cocina, vajillas, cubertería, cristalería, otros.	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de aguas residuales	- Agua

**Tabla 49.** Factores ambientales afectados en el servicio de Gym.

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso de equipos y maquinas del gym	- Recreación	- Sistema económico
		- Generación de CO	- Aire
<b>2</b>	Limpieza del gym	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de aguas residuales	- Agua

**Tabla 50.** Factores ambientales afectados en el servicio de Spa.

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso del yacusi (hidromasaje)	- Generación de empleo	
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico
		- Recreación	
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de CO2	
		- Generación de aguas residuales	- Aguas residuales
<b>2</b>	Uso del baño turco	- Generación de empleo	
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico
		- Recreación	
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de CO2	
		- Generación de residuos orgánicos	- Suelo
<b>3</b>	Uso del área de masaje	- Generación de empleo	
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico
		- Recreación	
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de CO2	
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Aguas residuales
<b>4</b>	Limpieza del área de spa	- Generación de empleo	
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de aguas residuales	- Aguas

**Tabla 51.** Factores ambientales afectados en el servicio de recreación (piscina).

N	Actividad	Aspecto Ambiental	Factor Ambiental
1	Uso de piscina	- Recreación	- Sistema económico
		- Generación de aguas residuales	- Agua
2	Mantenimiento de piscina.	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de aguas residuales	- Agua

**Tabla 52.** Factores ambientales afectados en bodega del hotel.

N	Actividad	Aspecto Ambiental	Factor Ambiental
1	Recibir y despachar productos, sustancias y artículos	- Generación de empleo	- Sistema económico
		- Utilización de mano de obra de local	
		- Generación de CO	- Aire
		- Generación de CO2	
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo
		- Generación de residuos peligrosos	
- Generación de residuos inorgánicos			
- Generación de residuos orgánicos			

- **Sistema socioeconómico:**

El presente factor resulta ser positivo, ya que por medio el servicio de alojamiento se realizan actividades como llegada de los huéspedes (check in), entrega y uso de habitaciones, salida de los huéspedes (check out), limpieza de habitaciones y uso de lavandería, lo que permite generar empleo y contratación de mano de obra local contribuyendo a mejorar la economía del cantón Loja, por lo que resulta ser de gran importancia. Lo que permite a los habitantes de la localidad salir de la pobreza. Además de existir la reactivación económica por la visita de huéspedes al hotel.

- **Aire:**

Una de las principales causas para que el factor aire se vea afectado es por la emisión de CO y CO2 provocadas por actividades de transporte; consumo de energía por la utilización de electrodomésticos, aparatos electrónicos, otros; por el consumo de Gas industrial en el área de cocina y en las duchas; y por los ruidos generados en cocina. Estas causas son actividades

realizadas internamente en la empresa hotelera Grand Victoria Boutique Hotel por el personal de trabajo y los huéspedes.

- **Suelo:**

El factor suelo se ve afectado debido a la generación de residuos orgánicos y especialmente por los residuos inorgánicos que se generan en la empresa hotelera Grand Victoria Boutique Hotel. Estos residuos provienen de actividades realizadas en el hotel como llegada del huésped (Check in), limpieza y uso de habitaciones, salida del huésped (Check out) mantenimiento de piscina y jacusi, entre otros.

El factor suelo es uno de los más afectados hoy en día, por lo que es primordial la implantación de estrategias que ayuden a minimizar la generación de este tipo de residuos (plásticos, vidrios, artículos, papeles, cartones, desprecios de comida, otros) en las instalaciones del hotel y clasificarlos según su categoría.

Loja se ha caracterizado por llevar años practicando en actividades que contribuyen con el medioambiente como la clasificación y manejo de los desechos sólidos. De esta manera es importante seguir conservando la naturaleza del cantón Loja practicando actividades dentro del establecimiento hotelero.

- **Agua:**

El factor agua se ve afectado por la empresa hotelera Grand Victoria Boutique Hotel debido a las actividades realizadas internamente en la empresa como el uso y limpieza de habitaciones, preparar los alimentos o el menú del día, limpieza de cocina, uso de piscina, otros. Estas se presentan especialmente en el área de cocina y por la limpieza por parte de las camareras en las habitaciones y fuera de ellas.

#### ***6.1.4 Impactos ambientales identificados en el hotel.***

Una vez determinado el factor ambiental afectado, en las tablas 54, 55, 56, 57, 58, y 59 se muestran los impactos ambientales que resultaron de la actividad más el aspecto ambiental y más el factor ambiental identificado.

**Tabla 53.** Impacto ambiental en el servicio de alojamiento.

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>
<b>1</b>	Llegada del huésped (Check in)	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de recepción.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para el área de recepción.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en check in.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por check in.
		-Generación de residuos peligrosos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por check in.
<b>2</b>	Entrega de habitaciones	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para Botones.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para trabajo como Botones.
		- Generación CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la entrega de habitaciones.
<b>3</b>	Uso de habitaciones	- Reactivación económica	- Sistema económico	-Reactivación económica para la ciudad por llegada de huéspedes al hotel.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por el uso de habitaciones.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía por el uso de habitaciones.
		- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO2 (uso de duchas a gas) por la utilización por el uso de habitaciones.

	- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el uso de habitaciones.
	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de recepción y botones.
	- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para el área de recepción y botones.
4	Salida del huésped (Check out)	- Generación de CO	- Aire - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en check out.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por check out.
		- Generación de residuos peligrosos	- Suelo - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por check out.
		- Generación de empleo	- Sistema económico
5	Limpieza de habitación	- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico - Contratación de mano de obra local para la contratación de personal para la limpieza (camarera).
		- Generación de residuos orgánicos	- Suelo - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por limpieza de habitaciones.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por limpieza de habitaciones.
		- Generación de CO	- Aire - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la limpieza de habitaciones.
		- Generación de aguas residuales	- Agua - Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por la limpieza de habitaciones.

6	Uso de lavandería (lavado de menaje)	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para lavandería.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para lavandería.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en lavandería.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por lavandería.
		- Generación de residuos peligrosos	- Agua	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por lavandería.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavandería.

**Tabla 54.** Impacto ambiental en el servicio de alimentación y bar.

N	Actividad	Aspecto Ambiental	Factor Ambiental	Impacto Ambiental
1	Recepción de pedidos	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para la recepción de pedidos.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía para la recepción de pedidos.
2	Comprar alimentos y bebidas	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de cocina.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para el área de cocina.
		-Adquisición de productos locales	- Sistema económico	-Adquisición de productos locales para alimentos y bebidas que se ofertan en el hotel.
		- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por la compra de alimentos y bebidas.

		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la compra de alimentos y bebidas.
3	Lavar los alimentos	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para lavar los alimentos.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para lavar los alimentos.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por lavar los alimentos.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavar los alimentos.
4	Preparar alimentos y bebidas	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para preparar los alimentos y bebidas.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para preparar los alimentos y bebidas.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por preparar los alimentos y bebidas.
		- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por preparar los alimentos y bebidas.
		- Generación de olores	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de olores por preparar los alimentos y bebidas.
		- Generación de ruidos	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de ruidos por preparar los alimentos y bebidas.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por preparar los alimentos y bebidas.
		- Generación de residuos orgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por preparar los alimentos y bebidas.

5	Servir alimentos	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para servir los alimentos.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para servir los alimentos.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por servir los alimentos.
6	Recoger los desperdicios y limpiar mesas	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para recoger los desperdicios y limpiar mesas
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para recoger los desperdicios y limpiar mesas.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos al recoger los desperdicios y limpiar mesas.
		- Generación de residuos orgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos al recoger los desperdicios y limpiar mesas.
7	Lavar los utensilios de cocina, vajillas, cubertería, cristalería, otros.	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para lavar los utensilios de cocina.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para lavar los utensilios de cocina.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por lavar los utensilios de cocina.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavar los utensilios de cocina.

**Tabla 55. Impacto ambiental en el servicio de Gym.**

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso de equipos y maquinas del gym	- Recreación	- Sistema económico	- Recreación para huéspedes por el uso de equipos y máquinas de gym.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación del aire debido a la generación de CO por el uso de equipos y máquinas de gym.
<b>2</b>	Limpieza del gym	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para la limpieza del gym.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para la limpieza del gym.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la limpieza del gym.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la limpieza del gym.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por la limpieza del gym.

**Tabla 56. Impacto ambiental en el servicio de Spa.**

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>
<b>1</b>	Uso del yacusi (hidromasaje)	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de spa.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para el área de spa.
		- Recreación	- Sistema económico	- Recreación para el huésped por el uso de yacusi.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en yacusi.
		- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de

			CO2 por el uso yacusi.	
	- Generación de aguas residuales	- Aguas residuales	- Contaminación del agua debido a la generación de aguas residuales por uso de yacusi.	
	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de spa.	
	- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para el área de spa.	
	- Recreación	- Sistema económico	- Recreación para el huésped por el uso del baño turco.	
2	Uso del baño turco	- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en el baño turco.
	- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso del baño turco.	
	- Generación de residuos orgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por uso del baño turco.	
	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de spa.	
	- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para el área de spa.	
	- Recreación	- Sistema económico	- Recreación para el huésped por el uso del área de masaje.	
3	Uso del área de masaje	- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en el área de masajes.
	- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso del área de masajes.	
	- Generación de residuos sólidos inorgánicos (envases de cremas dermatológicas y de aceites naturales)	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por el uso del área de masajes.	

4	Limpieza del área de spa	- Generación de empleo.	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para la limpieza del área de spa.
		- Utilización de mano de obra de local.	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para la limpieza del área de spa.
		- Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la limpieza del área de spa.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la limpieza del área de spa.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de aguas residuales por la limpieza del área de spa.

**Tabla 57. Impacto ambiental en el servicio de recreación (piscina).**

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>
1	Uso de piscina.	- Recreación	- Sistema económico	- Recreación por el uso de piscina.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el uso de piscina.
2	Mantenimiento de piscina.	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para el mantenimiento de piscina.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para personal de mantenimiento de piscina.
		- Generación de residuos peligrosos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por el mantenimiento de piscina.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por el mantenimiento de piscina.
		- Generación de aguas residuales	- Agua	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el mantenimiento de piscina.

**Tabla 58. Impacto ambiental en Bodega del hotel.**

<b>N</b>	<b>Actividad</b>	<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Factor Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>
<b>1</b>	Recibir y despachar productos, sustancias y artículos	- Generación de empleo	- Sistema económico	- Generación de empleo por la contratación de personal para recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Utilización de mano de obra de local	- Sistema económico	- Contratación de mano de obra local para recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Generación de CO	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Generación de CO2	- Aire	- Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Generación de residuos peligrosos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Generación de residuos inorgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
		- Generación de residuos orgánicos	- Suelo	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.

### 6.1.5 Valoración del impacto ambiental identificado

- **Clasificación de impactos ambientales positivos y negativos.**

Para comenzar con la valoración de los impactos ambientales identificados se los clasificó según su naturaleza o signo, es decir si son impactos ambientales positivos o impactos ambientales negativos. Como se muestra en la tabla 60.

**Tabla 59.** Clasificación de impactos ambientales positivos y negativos.

<b>Impactos ambientales positivos</b>	<b>Impactos ambientales negativos</b>
- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de recepción.	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en check in.
- Contratación de mano de obra local para el área de recepción.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por check in.
- Generación de empleo por la contratación de personal para Botones.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por check in.
- Contratación de mano de obra local para trabajo como Botones.	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la entrega de habitaciones.
- Reactivación económica para la ciudad por llegada de huéspedes al hotel.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por el uso de habitaciones.
- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de recepción y botones.	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía por el uso de habitaciones.
- Contratación de mano de obra local para el área de recepción y botones.	- Contaminación de aire debido a la generación de CO <sub>2</sub> (uso de duchas a gas) por la utilización por el uso de habitaciones.
- Generación de empleo por la contratación de personal para la limpieza (camarera).	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el uso de habitaciones.
- Contratación de mano de obra local para la contratación de personal para la limpieza (camarera).	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en check out.
- Generación de empleo por la contratación de personal para lavandería.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por check out.
- Contratación de mano de obra local para lavandería.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por check out.
- Generación de empleo por la contratación de personal para la recepción de pedidos.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por limpieza de habitaciones.
- Generación de empleo por la contratación de personal para el área de cocina.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por limpieza de habitaciones.
- Contratación de mano de obra local para el área de cocina.	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la limpieza de habitaciones.
- Adquisición de productos locales para alimentos y bebidas que se ofertan en el hotel.	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por la limpieza de habitaciones.
- Generación de empleo por la contratación de personal para lavar los alimentos.	- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en lavandería.
- Contratación de mano de obra local para lavar los alimentos.	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por lavandería.
	- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por lavandería.
	- Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavandería.

- 
- Generación de empleo por la contratación de personal para preparar los alimentos y bebidas.
  - Contratación de mano de obra local para preparar los alimentos y bebidas.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para servir los alimentos.
  - Contratación de mano de obra local para servir los alimentos.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para recoger los desperdicios y limpiar mesas
  - Contratación de mano de obra local para recoger los desperdicios y limpiar mesas.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para lavar los utensilios de cocina.
  - Contratación de mano de obra local para lavar los utensilios de cocina.
  - Recreación para huéspedes por el uso de equipos y máquinas de gym.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para la limpieza del gym.
  - Contratación de mano de obra local para la limpieza del gym.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para el área de spa.
  - Contratación de mano de obra local para el área de spa.
  - Recreación para el huésped por el uso de yacusi.
  - Recreación para el huésped por el uso del baño turco.
  - Recreación para el huésped por el uso del área de majase.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para la limpieza del área de spa.
  - Contratación de mano de obra local para la limpieza del área de spa.
  - Recreación por el uso de piscina.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para el mantenimiento de piscina.
  - Contratación de mano de obra local para personal de mantenimiento de piscina.
  - Generación de empleo por la contratación de personal para recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
  - Contratación de mano de obra local para recibir y despachar productos, sustancias
- Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía para la recepción de pedidos.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por la compra de alimentos y bebidas.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la compra de alimentos y bebidas.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por lavar los alimentos.
  - Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavar los alimentos.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por preparar los alimentos y bebidas.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por preparar los alimentos y bebidas.
  - Contaminación de aire debido a la generación de olores por preparar los alimentos y bebidas.
  - Contaminación de aire debido a la generación de ruidos por preparar los alimentos y bebidas.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por preparar los alimentos y bebidas.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por preparar los alimentos y bebidas.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por servir los alimentos.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos al recoger los desperdicios y limpiar mesas.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos al recoger los desperdicios y limpiar mesas.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por lavar los utensilios de cocina.
  - Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavar los utensilios de cocina.
  - Contaminación del aire debido a la generación de CO por el uso de equipos y máquinas de gym.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la limpieza del gym.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la limpieza del gym.
  - Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por la limpieza del gym.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en yacusi.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso yacusi.
  - Contaminación del agua debido a la generación de aguas residuales por uso de yacusi.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en el baño turco.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO2
-

---

y artículos.

por el uso del baño turco.

- Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por uso del baño turco.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en el área de masajes.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO<sub>2</sub> por el uso del área de masajes.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por el uso del área de masajes.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la limpieza del área de spa.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la limpieza del área de spa.
  - Contaminación del agua debido a la generación de aguas residuales por la limpieza del área de spa.
  - Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el uso de piscina.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por el mantenimiento de piscina.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por el mantenimiento de piscina.
  - Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el mantenimiento de piscina.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
  - Contaminación de aire debido a la generación de CO<sub>2</sub> por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
  - Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
-

En la tabla 61 se presenta la valoración y evaluación de los impactos ambientales negativos que siguieron a partir de las actividades que se realizan en el establecimiento por servicio ofrecido.

**Tabla 60.** Matriz de valoración y evaluación de impactos ambientales.

<b>Matriz De Valoración Y Evaluación De Impactos Ambientales</b>									
<b>Aspecto Ambiental</b>	<b>Impacto Ambiental</b>						<b>Calificación</b>	<b>Importancia</b>	
		<b>N</b>	<b>IN</b>	<b>X</b>	<b>M</b>	<b>E</b>			<b>R</b>
<b>1</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en check in.					9	Moderado	
<b>2</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por check in.					8	Moderado	
<b>3</b>	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por check in.					9	Moderado	
<b>4</b>	Generación CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la entrega de habitaciones.					6	Compatible	
<b>5</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por el uso de habitaciones.					9	Moderado	
<b>6</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía por el uso de habitaciones.					9	Moderado	
<b>7</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 (uso de duchas a gas) por la utilización por el uso de habitaciones.					9	Moderado	
<b>8</b>	Generación de aguas	Contaminación del agua debido a la					10	Severo	

	residuales	generación de agua residuales por el uso de habitaciones.							
<b>9</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en check out.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>10</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por check out.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>11</b>	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por check out.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>12</b>	Generación de residuos orgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por limpieza de habitaciones.	2	2	1	1	2	8	Moderado
<b>13</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por limpieza de habitaciones.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>14</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la limpieza de habitaciones.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>15</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por la limpieza de habitaciones.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>16</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en lavandería.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>17</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por lavandería.	3	2	1	1	1	8	Moderado

<b>18</b>	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por lavandería.	3	2	1	1	1	8	Moderado
<b>19</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavandería.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>20</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía para la recepción de pedidos.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>21</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por la compra de alimentos y bebidas.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>22</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la compra de alimentos y bebidas.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>23</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos inorgánicos por lavar los alimentos.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>24</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavar los alimentos.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>25</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por preparar los alimentos y bebidas.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>26</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por preparar los alimentos y bebidas.	2	2	1	1	2	8	Moderado
<b>27</b>	Generación de olores	Contaminación de aire debido a la generación de olores por preparar los alimentos y bebidas.	2	2	1	1	2	8	Moderado

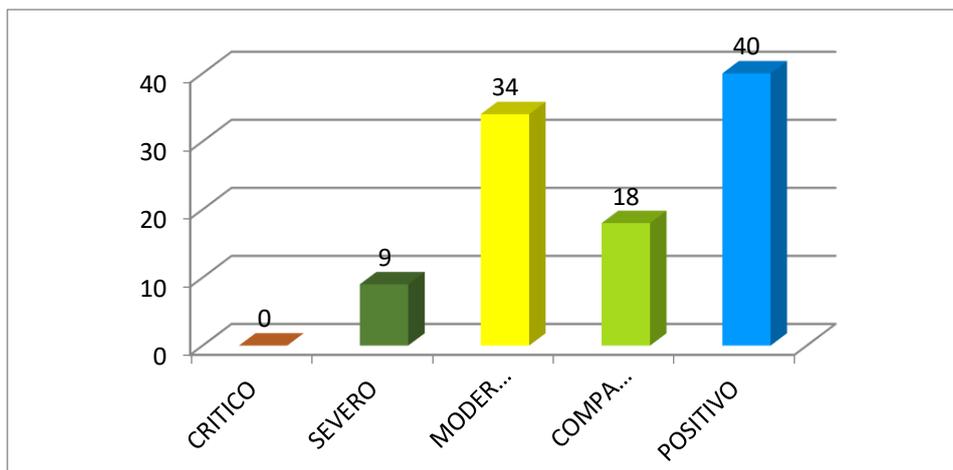
<b>28</b>	Generación de ruidos	Contaminación de aire debido a la generación de ruidos por preparar los alimentos y bebidas.	1	2	1	1	1	6	Compatible
<b>29</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por preparar los alimentos y bebidas.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>30</b>	Generación de residuos orgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por preparar los alimentos y bebidas.	3	2	1	1	1	8	Moderado
<b>31</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por servir los alimentos.	1	2	1	1	1	6	Compatible
<b>32</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos al recoger los desperdicios y limpiar mesas.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>33</b>	Generación de residuos orgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos al recoger los desperdicios y limpiar mesas.	3	2	1	1	1	8	Moderado
<b>34</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por lavar los utensilios de cocina.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>35</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por lavar los utensilios de cocina.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>36</b>	Generación de CO	Contaminación del aire debido a la generación de CO por el uso de equipos y máquinas de gym.	2	2	1	1	1	7	Compatible

<b>37</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la limpieza del gym.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>38</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la limpieza del gym.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>39</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por la limpieza del gym.	3	3	1	1	1	9	Moderado
<b>40</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en yacusi.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>41</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso yacusi.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>42</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de aguas residuales por uso de yacusi.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>43</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en el baño turco.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>44</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso del baño turco.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>45</b>	Generación de residuos orgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por uso del baño turco.	3	2	1	1	1	8	Moderado
<b>46</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en el área de masajes.	2	2	1	1	1	7	Compatible

<b>47</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso del área de masajes.	2	2	1	1	2	8	Moderado
<b>48</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por el uso del área de masajes.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>49</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la limpieza del área de spa.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>50</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la limpieza del área de spa.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>51</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de aguas residuales por la limpieza del área de spa.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>52</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el uso de piscina.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>53</b>	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por el mantenimiento de piscina.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>54</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por el mantenimiento de piscina.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>55</b>	Generación de aguas residuales	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el mantenimiento de piscina.	3	3	1	1	2	10	Severo
<b>56</b>	Generación de CO	Contaminación de aire debido a la generación de CO por	2	2	1	1	2	8	Moderado

		la utilización de energía en recibir y despachar productos, sustancias y artículos.							
<b>57</b>	Generación de CO2	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.	2	2	1	1	1	7	Compatible
<b>68</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>69</b>	Generación de residuos peligrosos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>60</b>	Generación de residuos sólidos inorgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.	3	2	1	1	2	9	Moderado
<b>61</b>	Generación de residuos orgánicos	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por recibir y despachar productos, sustancias y artículos.	3	2	1	1	1	8	Moderado

Como resultado de la valoración de los impactos ambientales, la figura 42 muestra que el proyecto “Gestión Ambiental Turística, para el Grand Victoria Boutique Hotel de la Ciudad de Loja” tiene un total de 101 impactos ambientales, de los cuales no posee ningún crítico; nueve (9) son severos que corresponde al 9%; treinta y cuatro (34) son moderados que corresponde al 34%; dieciocho (18) son compatibles que corresponde al 18% y cuarenta (40) son positivos que corresponde al 39%.



**Figura 42.** Representación de los impactos ambientales identificados en el GVBH.

### 6.1.6 Encuestas aplicadas a huéspedes del GVBH.

Se aplicaron un total de 360 encuestas a los huéspedes del establecimiento hotelero para determinar el comportamiento que posee este frente al tema medioambiental. A continuación, se presentan las tablas con su respectivo análisis:

**Tabla 61.** Género del turista que se hospeda en el GVBH.

**1. Género.**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	194	59,0
Femenino	133	40,4
Válido Prefiero no decirlo	2	,6
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero Grand Victoria Boutique Hotel recibe más huéspedes del género Masculino (59%).

**Tabla 62.** Procedencia del turista que se hospeda en el GVBH.

**2. Procedencia (nacional/internacional).**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nacional	268	81,5
Válido Internacional	61	18,5
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero recibe más huéspedes Nacionales (81,5%) que Internacionales. Dentro de los huéspedes nacionales que visitan al

establecimiento se tiene a la provincia de Pichincha (23%) y Azuay (25%) (tabla 64) como las más concurrentes, y que los huéspedes internacionales provienen de España (4,3%) y (5,2%) como las más concurrentes (tabla 65).

**Tabla 63.** *Procedencia nacional del turista que se hospeda en el GVBH.*

<b>Procedencia (provincia).</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	
	Azuay	76	23,1
	Cotopaxi	1	,3
	El Oro	12	3,6
	Esmeraldas	3	,9
	Guayas	31	9,4
	Imbabura	4	1,2
Válido	Loja	50	15,2
	Manabí	2	,6
	Pichincha	82	24,9
	Santa Elena	2	,6
	Tungurahua	1	,3
	Zamora Chinchipe	4	1,2
	Total	329	100,0

**Tabla 64.** *Procedencia internacional del huésped en el GVBH*

<b>Procedencia (país).</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	
	Bélgica	5	1,5
	Brasil	2	,6
	Canadá	7	2,1
	Chile	4	1,2
Válido	EE.UU.	8	2,4
	España	14	4,3
	Francia	3	,9
	México	1	,3
	Perú	17	5,2
	Total	329	100,0

**Tabla 65.** Ocupación del turista que se hospeda en el GVBH.

**3. Ocupación.**

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Estudiante	38	11,6
	Docente	35	10,6
	Empresario	128	38,9
	Otros	128	38,9
	Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero recibe más huéspedes cuya ocupación es de Empresarios (39%) y huéspedes con otras ocupaciones (39%) relacionadas al área de salud, amas de casa y mineros (tabla 67).

**Tabla 66.** Otras ocupaciones del turista que se hospeda en el GVBH.

**Otras ocupaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido		201	61,1
	Abogado	3	,9
	Agente de policía	1	,3
	Agricultor	2	,6
	Ama de casa	29	8,8
	Área de salud	43	13,1
	Arquitecto	5	1,5
	Director institucional	2	,6
	Grupos artísticos	12	3,6
	Mecánico automotriz	1	,3
	Minero	26	7,9
	Personal empleado público	4	1,2
	Total	329	100,0

**Tabla 67.** Nivel de instrucción del huésped en el GVBH.

**4. Nivel de instrucción.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bachillerato	57	17,3
	Universidad	209	63,5
	Doctorado	49	14,9
	Post doctorado	3	,9

Maestría	11	3,3
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero recibe más huéspedes con un nivel de instrucción Universitario (64%) (tabla 68).

**Tabla 68.** Modo de visita del turista que se hospeda en el GVBH.

**5. Modo de visita.**

	Frecuencia	Porcentaje %
Solo	89	27,1
Pareja	53	16,1
Válido Amigos	76	23,1
Familia	111	33,7
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero recibe más huéspedes que llegan con familiares (34%) (tabla 69).

**Tabla 69.** Motivo de vivista del turista que se hospeda en el GVBH.

**6. Motivo de visita.**

	Frecuencia	Porcentaje %
Ocio / recreación (turismo)	175	53,2
Válido Estudio	21	6,4
Trabajo	133	40,4
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero recibe más huéspedes que llegan por motivo de Ocio o recreación (53%), evidenciando que la visita la realizan con familiares (tabla 70).

**Tabla 70.** Días de hospedaje del turista que se hospeda en el GVBH.

**7. Días de hospedaje.**

	Frecuencia	Porcentaje %
Una noche	81	24,6
Dos noches	102	31,0
Válido Tres noches	83	25,2
Más de tres noches	63	19,1
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el establecimiento hotelero recibe más huéspedes que llegan para quedarse por dos noches (31%) (tabla 71).

**Tabla 71.** Aspectos negativos que experimentó el huésped del GVBH.

**8. Aspectos negativos experimentados durante la estadía en el hotel.**

	La basura como aspecto negativo experimentado durante la estadía en el hotel.	Los malos olores como aspecto negativo experimentado durante la estadía en el hotel.	Los ruidos como aspecto negativo experimentado durante la estadía en el hotel.	Ningún aspecto negativo experimentado durante la estadía en el hotel.	Otro aspecto negativo experimentado durante la estadía en el hotel.
Válido	26	0	88	230	329
Perdidos	303	329	241	99	0

**Tabla 72.** Otros aspectos negativos que experimentó el huésped del GVBH.

**Otros aspectos negativos experimentados durante la estadía en el hotel.**

	Frecuencia	Porcentaje
	315	95,7
Falta de ventilación	4	1,2
Menú poco variado	1	,3
Válido Piscina en malas condiciones	7	2,1
Servicio un poco demorado	2	,6
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que en el establecimiento hotelero la mayor parte de los huéspedes no han experimentado ningún aspecto negativo durante su estadía (64%), sin embargo, el 25% ha experimentado aspectos negativos por ruidos generados por eventos sociales que realiza el hotel, y dentro de la categoría “otros” consta la piscina en malas condiciones, sin mantenimiento adecuado (tabla 73).

**Tabla 73.** El personal da información sobre la clasificación de basura de Loja.

**9. En su estadía ¿El personal del hotel le ha informado sobre la clasificación de basura en la ciudad de Loja?**

	Frecuencia	Porcentaje %
Válido Si	30	9,1
No	299	90,9
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que en el establecimiento hotelero el personal de trabajo en su mayoría no les informa a los huéspedes sobre la clasificación de basura que se realiza en la ciudad de Loja (91%) (tabla 74).

**Tabla 74.** El personal informa sobre la importancia de ahorro de agua y energía.

**10. En su estadía ¿El personal del hotel le ha informado sobre la importancia de ahorro de agua y energía?**

	Frecuencia	Porcentaje %
Válido Si	108	32,8
No	221	67,2
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que en el establecimiento hotelero el personal de trabajo en su mayoría no les informa la importancia del ahorro de agua y energía (67%) (tabla 75).

**Tabla 75.** Frecuencia del lavado de sábanas que desea el huésped.

**11. En su estadía ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice el lavado de sábanas?**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Diariamente	321	97,6
Cada dos días	6	1,8
Cada tres días	2	,6
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el huésped del establecimiento hotelero le gustaría que se realicen el lavado de sábanas Diariamente (97%) (tabla 76).

**Tabla 76.** Opinión sobre el uso de un sistema de ahorro de agua y energía.

**12. ¿Está de acuerdo que el hotel utilice un sistema de ahorro de agua y energía?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	326	99,1
	No	3	,9
	Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el huésped del establecimiento está de acuerdo en que utilice un sistema de ahorro de agua y energía (99%) (tabla 77).

**Tabla 77.** Opinión sobre el uso de dispensadores de agua en el GVBH.

**13. ¿Estaría dispuesto a utilizar dispensadores de agua para consumo humano en el establecimiento hotelero y evitar el uso de botellas plásticas?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	327	99,4
	No	2	,6
	Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el huésped del establecimiento hotelero está dispuesto a utilizar dispensadores de agua para evitar el uso de botellas plásticas (99%) (tabla 78).

**Tabla 78.** Opinión sobre la elaboración del menú con productos locales.

**14. En su alimentación ¿Le gustaría que el menú (la carta) del establecimiento este elaborado con productos locales?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	326	99,1
	No	3	,9
	Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el huésped del establecimiento hotelero le gustaría que el menú este elaborado con productos locales (99%) (tabla 79).

**Tabla 79.** Selección del hotel por los reconocimientos/certificaciones ambientales.

**15. Para seleccionar un hotel ¿Considera los reconocimientos y/o certificaciones de tipo ambiental que pueda poseer el hotel?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	69	21,0
	No	260	79,0
	Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el huésped del establecimiento hotelero no considera los reconocimientos y/o certificaciones de tipo ambiental para seleccionar un hotel (79%) (tabla 80).

*Tabla 80. Opinión sobre seguir las normas medioambientales en el GVBH.*

**16. ¿Estaría dispuesto/a a seguir las normas de conservación del medio ambiente durante la estadía en el hotel?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	328	99,7
Válido No	1	,3
Total	329	100,0

**Análisis:** Se determinó que el huésped del establecimiento hotelero está dispuesto a seguir las normas de conservación del medio ambiente durante su estadía (99%) (tabla 81).

## 6.2 Declaración de la política ambiental.

En la presente matriz (tabla 82) se presenta la política ambiental que se planteó en base a los impactos ambientales identificados en el proyecto.

*Tabla 81. Declaración de la política ambiental.*

<b>POLÍTICA AMBIENTAL</b>	<b>¿Quiénes somos?</b>	<b>¿Qué hacemos?</b>	<b>¿Cómo lo hacemos?</b>	<b>¿A qué nos comprometemos?</b>
	Grand Victoria Boutique Hotel	Ofrecer a nuestros clientes elegancia y confort con los más elevados niveles de calidad en hospedaje y alimentación a través del recurso humano altamente calificado que buscará trasladarlos a un ambiente familiar.	Eficiencia, respeto y cordialidad.	- Cumplir con los requisitos legales ambientales - La mejora continua a través de los Sistemas de Gestión Ambiental
Somos el Grand Victoria Boutique Hotel, nos encargamos de ofrecer a nuestros clientes elegancia y confort con los más elevados niveles de calidad en hospedaje y alimentación a través del recurso humano altamente calificado que buscará trasladarlos a un ambiente familiar. Lo hacemos con eficiencia, respeto y cordialidad. Y nos comprometemos a:				
<b>N</b>	<b>Compromiso</b>			
<b>1</b>	Disminuir la generación de CO <sub>2</sub> a través de: - Instalar los Economizadores de Energía MiFare. Sistemas de control de energía en las habitaciones donde la energía se activa mediante la tarjeta de acceso. - Incorporar fuentes de energía renovable como paneles solares que permita cubrir parte de la demanda del hotel de manera sostenible.			
<b>2</b>	Disminuir la generación de residuos sólidos inorgánicos a través de:			

---

- Utilizar materiales ecoamigables, optando por envases reciclables y reutilizables. - Reciclar los residuos inorgánicos (papel, cartón y plásticos) en el establecimiento hotelero.	
<b>3</b> Disminuir el uso de sustancia peligrosas a través de: - Utilizar fuentes de letra que utilicen menos tinta al imprimir y si lo requiere imprimir en blanco y negro, contribuyendo así a la reducción del consumo de tinta por impresión. - Utilizar cartuchos recargables para evitar el uso de los cartuchos desechables. - Actualizar constantemente el software de las impresiones para aprovechar mejoras en la eficiencia y la gestión de tinta. - Implementar equipos de dosificación automática para controlar la cantidad de cloro a utilizar. - Usar productos alternativos que contenga peróxido de hidrógeno o ácido cítrico para sustituir al cloro.	
<b>4</b> Disminuir el consumo de gas en las duchas a través de: - Implementar calefones a gas más eficientes en términos energéticos. - Propiciar la transición hacia sistemas de agua caliente basados en energías renovables, como sistemas solares térmicos. Esto disminuiría la dependencia de combustibles fósiles y reduciría las emisiones de CO2 asociadas al calentamiento del agua. - Implementar las tecnologías de combustión más eficiente en los calentadores de gas, minimizando las pérdidas de energía durante el proceso de calentamiento de agua.	
<b>5</b> Utilizar adecuadamente los residuos orgánicos a través de: - Establecer programas de compostaje para uso del compost en áreas verdes del establecimiento, donde se incluyan además donaciones a quienes lo necesiten (jardinerías, haciendas, organizaciones, otros). - Diseñar un menú sostenible que minimice los desperdicios alimenticios, ajustando las cantidades o porciones de acuerdo a la demanda.	

---

## 6.2.1 Propuesta de política ambiental a difundir

### Política ambiental

Somos el Grand Victoria Boutique Hotel, nos encargamos de ofrecer a nuestros clientes elegancia y confort con los más elevados niveles de calidad en hospedaje y alimentación a través del recurso humano altamente calificado que buscará trasladarlos a un ambiente familiar. Lo hacemos con eficiencia, respeto y cordialidad. Y nos comprometemos a:

- Cumplir con los requisitos legales ambientales.
- La mejora continua a través de los Sistemas de Gestión Ambiental.
- Disminuir la generación de CO.
- Disminuir la generación de residuos sólidos inorgánicos.
- Disminuir el uso de sustancia peligrosas.
- Disminuir el consumo de gas en las duchas.
- Utilizar adecuadamente los residuos orgánicos.

**Medida e indicador de medida:** tomado en cuenta los “Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos” se logró construir las matrices (tabla 83, 84, 85, 86, 87 y 88) que se presenta a continuación:

**Tabla 82. Medida e indicador de la generación de CO.**

<b>N</b>	<b>Planificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Aspecto ambiental	Generación de CO
	Impacto ambiental	Contaminación de aire debido a la generación de CO por la utilización de energía en la llegada del huésped, uso de habitación, salida del huésped, uso de lavandería, recepción de pedidos, recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
	Indicador OMT	Consumo per cápita de energía de todas las fuentes. La cantidad de energía que se utiliza en el establecimiento hotelero es 12692,88 KWH aproximadamente en el mes.
	Medida	Disminuir la generación de CO a través de: - Instalar los Economizadores de Energía MiFare. Sistemas de control de energía en las habitaciones donde la energía se activa mediante la tarjeta de acceso. - Incorporar fuentes de energía renovable como paneles solares que permita cubrir parte de la demanda del hotel de manera sostenible.
	Indicador de medida	Disminución de consumo de 30% de energía en un mes.

**Tabla 83. Medida e indicador de la generación de residuos inorgánicos.**

<b>N</b>	<b>Planificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>2</b>	Aspecto ambiental	Generación de residuos sólidos inorgánicos
	Impacto ambiental	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos sólidos inorgánicos por la llegada de huéspedes, uso de habitaciones, salida del huésped, limpieza de habitación, uso de lavandería, lavar los alimentos, preparar A&B, recoger los desperdicios y limpiar mesas, lavar los utensilios de cocina (vajillas, cubertería, cristalería, otros), limpieza del gym, uso del área de masaje, limpieza del área de spa, mantenimiento de piscina, recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
	Indicador OMT	Cantidad total de residuos recogidos. Diariamente se recogen 15 kilos de basura inorgánica aproximadamente.
	Medida	Disminuir la generación de residuos sólidos inorgánicos a través de: - Utilizar materiales ecoamigables, optando por envases reciclables y reutilizables. - Reciclar los residuos inorgánicos (papel, cartón y plásticos) en el establecimiento hotelero.
	Indicador de medida	Aumento del 15% de los residuos sólidos inorgánicos reciclados en un mes por el establecimiento hotelero.

**Tabla 84. Medida e indicador de la generación de residuos peligrosos.**

<b>N</b>	<b>Planificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>3</b>	Aspecto ambiental	Generación de residuos peligrosos.
	Impacto ambiental	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos peligrosos por la llegada y salida del huésped, uso de lavandería, recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
	Indicador OMT	Cantidad total de residuos recogidos. Cada dos meses se recargan los cartuchos, desechando cuatro envases de tinta aproximadamente. Y semanalmente se utilizan 3 litros de

	cloro aproximadamente.
Medida	Disminuir el uso de sustancia peligrosas a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar fuentes de letra que utilicen menos tinta al imprimir y si lo requiere imprimir en blanco y negro, contribuyendo así a la reducción del consumo de tinta por impresión.</li> <li>- Utilizar cartuchos recargables para evitar el uso de los cartuchos desechables.</li> <li>- Actualizar constantemente el software de las impresiones para aprovechar mejoras en la eficiencia y la gestión de tinta.</li> <li>- Implementar equipos de dosificación automática para controlar la cantidad de cloro a utilizar.</li> <li>- Usar productos alternativos que contenga peróxido de hidrógeno o ácido cítrico para sustituir al cloro.</li> </ul>
Indicador de medida	Disminución del consumo de residuos peligrosos del 15% en un año.

**Tabla 85.** Medida e indicador de la generación del CO2.

<b>N</b>	<b>Planificación</b>	<b>Descripción</b>
4	Aspecto ambiental	Generación de CO2.
	Impacto ambiental	Contaminación de aire debido a la generación de CO2 por el uso de habitaciones (duchas a gas).
	Indicador OMT	Total de CO2 producido a causa del consumo energético. 2 mantenimientos en el año a una bombona de gas.
	Medida	Disminuir el consumo de gas en las duchas a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar calefones a gas más eficientes en términos energéticos.</li> <li>- Propiciar la transición hacia sistemas de agua caliente basados en energías renovables, como sistemas solares térmicos. Esto disminuiría la dependencia de combustibles fósiles y reduciría las emisiones de CO2 asociadas al calentamiento del agua.</li> <li>- Implementar las tecnologías de combustión más eficiente en los calentadores de gas, minimizando las pérdidas de energía durante el proceso de calentamiento de agua.</li> </ul>
	Indicador de medida	Disminución de la generación de 15% de CO2 en un año.

**Tabla 86.** Medida e indicador de la generación de aguas residuales.

<b>N</b>	<b>Planificación</b>	<b>Descripción</b>
5	Aspecto ambiental	Generación de aguas residuales.
	Impacto ambiental	Contaminación del agua debido a la generación de agua residuales por el uso de habitaciones, limpieza de habitaciones, uso de lavandería, lavar los alimentos, lavar los utensilios de cocina (vajillas, cubertería, cristalería, otros), limpieza del gym, uso del jacusi, limpieza del área de spa y por mantenimiento de piscina.
	Indicador OMT	Establecimientos turísticos conectados a sistemas de tratamiento de aguas adecuados. Loja cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales PETER.
	Medida	No es necesario imponer una medida.
	Indicador de medida	No aplica para este impacto ambiental.

**Tabla 87. Medida e indicador de la generación de residuos orgánicos.**

N	Planificación	Descripción
6	Aspecto ambiental	Generación de residuos orgánicos.
	Impacto ambiental	Contaminación del suelo debido a la generación de residuos orgánicos por la limpieza de habitación, preparar A&B, recoger los desperdicios y limpiar mesas, uso del baño turco, recibir y despachar productos, sustancias y artículos.
	Indicador OMT	Volumen de residuos orgánicos producidos en el destino. Diariamente se recogen 20 kilos de basura orgánica producida en el establecimiento hotelero.
	Medida	Utilizar adecuadamente los residuos orgánicos a través de: - Donar los residuos orgánicos para programas de compostaje. - Diseñar un menú sostenible que minimice los desperdicios alimenticios, ajustando las cantidades o porciones de acuerdo a la demanda.
	Indicador de medida	Aumento del 15% de los residuos orgánicos reutilizados en el establecimiento hotelero en un año.

- **Funciones y responsabilidades:** Se distribuyó funciones y responsabilidades al personal de trabajo (tabla 89) según el cargo y función que desempeñan de acuerdo a lo establecido a la norma ISO 14004.

**Tabla 88. Responsabilidad ambiental y responsable/cargo.**

N°	Responsabilidad Ambiental	Responsable/Cargo
1	- Instalar los Economizadores de Energía MiFare. Sistemas de control de energía en las habitaciones donde la energía se activa mediante la tarjeta de acceso. - Incorporar fuentes de energía renovable como paneles solares que permita cubrir parte de la demanda del hotel de manera sostenible.	Técnico especialista  Gerente
2	- Utilizar materiales ecoamigables, optando por envases reciclables y reutilizables. - Reciclar los residuos inorgánicos (papel, cartón y plásticos) en el establecimiento hotelero.	Gerente  Personal de trabajo (empleados)
3	- Utilizar fuentes de letra que utilicen menos tinta al imprimir y si lo requiere imprimir en blanco y negro, contribuyendo así a la reducción del consumo de tinta por impresión. - Utilizar cartuchos recargables para evitar el uso de los cartuchos desechables. - Actualizar constantemente el software de las impresiones para aprovechar mejoras en la eficiencia y la gestión de tinta. - Implementar equipos de dosificación automática para controlar la cantidad de cloro a utilizar. - Usar productos alternativos que contenga peróxido de hidrógeno o ácido cítrico para sustituir al cloro.	Recepcionista y personal de Administración  Recepcionista y personal de Administración  Gerente  Gerente
4	- Implementar duchas a gas más eficientes en términos energéticos.	Gerente

	- Propiciar la transición hacia sistemas de agua caliente basados en energías renovables, como sistemas solares térmicos. Esto disminuiría la dependencia de combustibles fósiles y reduciría las emisiones de CO2 asociadas al calentamiento del agua.	Gerente
	- Implementar las tecnologías de combustión más eficiente en los calentadores de gas, minimizando las pérdidas de energía durante el proceso de calentamiento de agua.	Técnico especialista
5	- Donar los residuos orgánicos para programas de compostaje.	Administración
	- Diseñar un menú sostenible que minimice los desperdicios alimenticios, ajustando las cantidades o porciones de acuerdo a la demanda.	Chef

- **Formación y toma de conciencia:** Para poder cumplir con la política ambiental, el establecimiento hotelero debe considerar capacitar a los empleados en temas como (tabla 90):

**Tabla 89.** Capacitación de personal de la empresa.

N°	Tipo de Formación	Audiencia	Propósito
1	Talleres informativos destacando la importancia de la eficiencia energética y su impacto positivos en los costos operativos y la sostenibilidad.	Personal de trabajo del GVBH	Disminuir el consumo de energía en el establecimiento hotelero.
2	Taller participativo sobre la importancia de las 3R (Reducir, reciclar y reutilizar) en los residuos orgánicos y residuos sólidos inorgánicos.	Empleados de servicio (meseros, bar tender), cocina (chef, ayudantes de cocina, steward) y limpieza (camareras)	Disminuir la generación de los residuos orgánicos y residuos sólidos inorgánicos en el establecimiento hotelero.
3	Realizar auditorías periódicas para identificar las áreas del establecimiento hotelero que generan mayor residuos orgánicos e inorgánicos.	Personal de trabajo del GVBH	Disminuir la generación de los residuos orgánicos y residuos sólidos inorgánicos en el establecimiento hotelero.
4	Capacitar a los empleados para que puedan identificar y clasificar correctamente los residuos peligrosos en el lugar de trabajo, utilizándolos con precaución y medida, garantizando la eficiencia.	Empleados de recepción y administración (oficina)	Disminuir la generación de los residuos peligrosos en el establecimiento hotelero.
5	Taller de concientización sobre la huella de carbono y la conexión que existe entre el consumo de energía en las duchas a gas.	Personal de trabajo del GVBH	Disminuir la generación CO2 en el establecimiento hotelero.
6	Talleres informativos sobre la importancia de la conservación del agua y como cada individuo puede contribuir a través de cambios	Personal de trabajo del GVBH	Disminuir la generación de aguas residuales

simples en su comportamiento dentro del hotel.

- **Comunicación:** Los medios de comunicación para comunicar la política ambiental se manifiestan a continuación (tabla 91):

**Tabla 90.** Comunicación interna y externamente la política ambiental.

N	Medios de comunicación interna	N	Medios de comunicación externa
1	Los empleados (comunicación verbal).	1	Medios de digitales (página web y redes sociales como Facebook e Instagram).
2	Informes de las actividades realizadas.	2	Televisión y radio.
3	Correos electrónicos de la empresa.	3	Revistas (Loja en mi País).
4	Reuniones periódicas (cada 15 días).	4	Los socios y proveedores del establecimiento a través de los correos electrónicos y llamadas

- **Seguimiento y medición:** Se elaboró la siguiente matriz (tabla 92) para poder dar el correcto seguimiento y medición a la política ambiental.

**Tabla 91.** Seguimiento y medición.

Nº	¿Qué Medir?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Qué Método?
1	- La generación de CO: Disminución de consumo de 30% de energía en un mes.	En el hotel	Mensualmente	Revisión de las planillas de luz
2	- La generación de residuos sólidos inorgánicos: Aumento del 15% de los residuos sólidos inorgánicos reciclados en un mes por el establecimiento hotelero.	En el hotel	Diariamente	Pesar los residuos sólidos inorgánicos diariamente durante un mes para obtener información más confiable.
3	- La generación de residuos peligrosos: Disminución del consumo de residuos peligrosos del 15% en un año.	En el hotel	Diariamente	Pesar los residuos peligrosos diariamente durante un mes para obtener información más confiable.
4	- La generación de CO2: Disminución de la generación de 15% de CO2 en un año.	En el hotel	Mensualmente	Registro de la cantidad de gas consumido mensualmente.
5	- Consumo de agua	En el hotel	Mensualmente	Planillas del consumo de agua.
6	- La generación de residuos orgánicos: Aumento del 15% de los residuos orgánicos	En el hotel	Diariamente	Pesar los residuos orgánicos diariamente durante un mes para obtener información

reutilizados en el establecimiento hotelero en un año.	más confiable.
--	----------------

- **Evaluación de cumplimiento legal:** En la tabla 83 se muestran los permisos y licencias que un hotel de 5 estrellas debería tener para poder funcionar y tener una mejor relación con el medio ambiente.

*Tabla 92. Evaluación de cumplimiento legal.*

N	Descripción	Conformidad	No Conformidad
1	Registro Actividad Turística	X	
2	Licencia Funcionamiento Turismo	X	
3	Permiso Sanitario	X	
4	Certificados de Salud Empleados	X	
5	Patente	X	
6	Rótulos y Publicidad Exterior	X	
7	Bomberos	X	
10	Licencia Ambiental (Quito)		X

- **Control de registros:** En la tabla 94 se muestra el control de registro para la policía ambiental a implementar en el hotel.

*Tabla 93. Control de registros.*

N	Aspecto Ambiental	Medida	Indicador de medida	Registro
1	Generación de CO	- Instalar los Economizadores de Energía MiFare. Sistemas de control de energía en las habitaciones donde la energía se activa mediante la tarjeta de acceso. - Incorporar fuentes de energía renovable como paneles solares que permita cubrir parte de la demanda del hotel de manera sostenible.	Disminución de consumo de 30% de energía en un mes.	Facturas de los Economizadores de Energía MiFare, fotos de la instalación y planilla de luz mensual
2	Generación de residuos sólidos inorgánicos	- Utilizar materiales ecoamigables, optando por envases reciclables y reutilizables. - Reciclar los residuos inorgánicos (papel, cartón y plásticos) en el establecimiento hotelero.	Aumento del 15% de los residuos inorgánicos reciclados en un mes por el establecimiento hotelero.	- Facturas de las compras de los materiales ecoamigables. - Fotos los residuos sólidos inorgánicos reciclados. - Cantidad de residuos sólidos inorgánicos recogidos.

3	Sustancias peligrosas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar fuentes de letra que utilicen menos tinta al imprimir y si lo requiere imprimir en blanco y negro, contribuyendo así a la reducción del consumo de tinta por impresión.</li> <li>- Utilizar cartuchos recargables para evitar el uso de los cartuchos desechables.</li> <li>- Actualizar constantemente el software de las impresiones para aprovechar mejoras en la eficiencia y la gestión de tinta.</li> <li>- Implementar equipos de dosificación automática para controlar la cantidad de cloro a utilizar.</li> <li>- Usar productos alternativos que contenga peróxido de hidrógeno o ácido cítrico para sustituir al cloro.</li> </ul>	<p>Disminución del consumo de residuos peligrosos del 15% en un año</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura de la compra de los cartuchos recargables.</li> <li>- Cantidad de residuos peligrosos recogidos.</li> <li>- Historial de actualizaciones del software</li> <li>- Factura de la compra de los equipos de dosificación automático</li> <li>- Factura de la compra de los productos alternativos</li> </ul>
4	Generación de CO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar calefones a gas más eficientes en términos energéticos.</li> <li>- Propiciar la transición hacia sistemas de agua caliente basados en energías renovables, como sistemas solares térmicos. Esto disminuiría la dependencia de combustibles fósiles y reduciría las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al calentamiento del agua.</li> <li>- Implementar las tecnologías de combustión más eficiente en los calentadores de gas, minimizando las pérdidas de energía durante el proceso de calentamiento de agua.</li> </ul>	<p>Disminución de la generación de 15% de CO<sub>2</sub> en un año</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de gas utilizado.</li> <li>- Factura de compra de las duchas a gas más eficientes</li> </ul>
5	Residuos orgánicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer programas de compostaje para uso del compost en áreas verdes del establecimiento, donde se incluyan además donaciones a quienes lo necesiten (jardinerías, haciendas, organizaciones, otros).</li> <li>- Diseñar un menú sostenible que minimice los desperdicios alimenticios, ajustando las cantidades o porciones de acuerdo a la demanda.</li> </ul>	<p>Aumento del 15% de los residuos orgánicos reutilizados en el establecimiento hotelero en un año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de residuos orgánicos recogidos.</li> <li>- La carta o menú del Chef</li> </ul>

**Revisión por la dirección:** Para la revisión por la dirección se plasma la información en la siguiente matriz (tabla 95):

*Tabla 94. Revisión por la dirección.*

N	Contestar Interrogantes	Respuesta
1	¿Cada qué tiempo se realizará la revisión por la dirección?	La revisión por la dirección se realizará de manera anual, con el objetivo de poder apreciar un cambio notable con la implementación de la política ambiental establecida en el proyecto.
2	¿Qué van a revisar?	El personal de Administración revisara si el establecimiento hotelero GVBH está cumplimiento a cabalidad con las medidas establecidas en la política ambiental, además de constatar el cumplimiento de las normativas legales ambientales y mejora continua a través del Sistema de Gestión Ambiental.
3	¿Con quién lo van a realizar?	La revisión del cumplimiento de la política ambiental, de las normativas legales ambientales y la mejora continua a través de los Sistemas de Gestión Ambiental se lo realizara con el Gerente y/o el dueño de establecimiento hotelero, además de los responsables de cada una de las medidas.

- **Mejora continua:** Se evaluará periódicamente el desempeño ambiental y el desempeño de los procesos del sistema de gestión ambiental del hotel para identificar oportunidades de mejora favorables a la causa.

*Tabla 95. Presupuesto de los implementos de la política ambiental.*

<b>Implementos para minimizar el impacto ambiental</b>			
Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Economizadores de Energía MiFare.	38	\$ 100,00	\$ 3.800,00
Paneles solares.	1 kit (8 paneles solares de 500 W)	\$ 8.000,00	\$ 8.000,00
Cartuchos recargables.	1 kit (4 cartuchos)	\$ 50,00	\$ 50,00
Material biodegradable:			
- Utensilios de bambú natural, 150 piezas (50 tenedores, 50 cucharas, 50 cuchillos)	1 kit	\$ 16,50	\$ 16,50
- Paquete de 150 platos ecológicos de hoja de palma	1 kit	\$ 35,00	\$ 35,00
- Caja biodegradable de cartón kraft	1 kit (445 cajas)	\$ 82,00	\$ 82,00
Dispensador De Cloro CI-200 Alimentador Químico Automático.	1	\$ 446, 40	\$ 446, 40
Calefones a gas más eficientes en términos energéticos.	38 calefones Instamatic de 26 Litros A Gas	\$ 361,50	\$ 13.737,00
Diseño de menú sostenible	1	\$ 15,00	\$ 15,00
<b>Sub TOTAL</b>			\$ 26.181,90
<b>Imprevisto 5%</b>		\$ 1.309,095	
<b>Total</b>			\$ 27.490,995

## 7. Discusión

En el trabajo de integración curricular se plantearon dos interrogantes específicas como base para el desarrollo de los objetivos del proyecto. La primera pregunta específica fue: ¿Cuáles son los impactos ambientales que genera el Grand Victoria Boutique Hotel de la ciudad de Loja?

En el proyecto se logró identificar un total de 101 impactos ambientales en el GVBH, de los cuales 61 impactos ambientales son negativos y 40 son impactos ambientales positivos, en el caso de estudio “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental, según la Norma ISO 14000 para el hotel El Molino, en el cantón Riobamba” (Tacuri Mena, 2018) se identificaron un total de 82 impactos ambientales, de los cuales 78 son de carácter negativo y 4 son de carácter positivo, utilizando parámetros de la “Estructura General de la Evaluación del Impacto Ambiental” (Duarte Velasco, 2000), por lo que los resultados obtenidos no varían demasiado para los impactos negativos, pero si existe una diferencia significativa para los impactos positivos; pese a que las metodologías son diferentes manejan los mismos parámetros de medición. El GVBH al ser un establecimiento de mayor categoría presenta un total de impactos ambientales más equilibrado entre impactos negativos y positivos; mientras que, en el proyecto en referencia, el total de impactos negativos identificados es considerable frente a los impactos positivos.

Para la valoración de impactos ambientales negativos identificados, se utilizaron escalas diferentes en los dos estudios, ya que en el proyecto de Tacuri Mena la escala utilizada fue: muy significativo, significativo y poco significativo; mientras que la escala utilizada para la valoración de impactos ambientales negativos en el GVBH fue: crítico, severo, moderado y compatible, de esta manera, Tacuri Mena menciona que “se identificaron 2 impactos negativos muy significativos, 53 están en la categoría de significativo y 23 son poco significativos” (Tacuri Mena, 2018), mientras que en el GVBH se identificaron 9 impactos negativos severos, 34 moderados y 18 compatibles; determinando que a pesar de utilizar cuatro categorías para el GVBH los resultados se posicionan solamente en tres al igual que el estudio de Tacuri Mena.

Tacuri Mena (2018), presenta 7 factores ambientales identificados a causas de las actividades que se realizan en el hotel El Molino, estas son: infraestructura vial, factor social, factor de agua, salud y seguridad, factor de aire, infraestructura hotelera y factor económico; mientras que en el GVBH se identificaron 4 factores ambientales, estos son: el factor agua,

factor suelo, factor aire y sistema económico. Resulta ser que para el primer establecimiento hotelero El Molino se identificaron 3 factores ambientales más que en el segundo establecimiento ya que la investigación no contemplaba el análisis de esos factores.

Tacuri Mena (2018), identificó los siguientes aspectos ambientales: consumo de agua y energía, vertidos, emisiones, ruidos, residuos, empleo y emergencias, en el GVBH se identificaron los mismos aspectos ambientales pero con nombres diferentes, es decir: se identificó la generación de CO en el GVBH, mientras que en el proyecto referencial está identificado como consumo de energía, así mismo se tiene la generación de aguas residuales como vertidos, generación de CO<sub>2</sub> como emisiones, generación de ruidos como ruidos, generación de residuos sólidos inorgánicos como residuos, generación de empleo y utilización de mano de obra local como empleo y generación de residuos peligrosos como emergencias; entonces se determina coincidencia en los aspectos ambientales identificados a pesar que las metodologías los identifican con nombre diferentes, sin embargo el estudio de aspectos ambientales como la reactivación económica, generación de residuos orgánicos y generación de olores son un aporte adicional que solo lo tiene el establecimiento hotelero GVBH.

En cuanto a las encuestas aplicadas a los huéspedes, en el GVBH se tomaron como referencias preguntas enfocadas en saber la opinión del huésped respecto al comportamiento ambiental del establecimiento hotelero, para ello se tomó como referencia al proyecto “Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental en el Hotel Walther Quito – Ecuador” (Sánchez Espinosa, 2017), quien aplicó encuestas a los huéspedes y se determinó que la mayoría experimentó malos olores de cocina como aspecto negativo, les gustaría que el lavado de sábanas se lo realicen cada dos días y respecto a minimizar los impactos ambientales están dispuestos a utilizar dosificador de champo y papel, clasificar la basura dentro de la habitación y usar focos de bajo consumo de energía, mientras que en el GVBH la mayoría no experimentó ningún aspecto negativo durante su estadía, sin embargo coinciden en lo referente al lavado de sábanas aunque prefieren que se lo haga diariamente, igualmente están dispuestos a seguir las normas de conservación del medioambiental dentro del establecimiento como: utilizar dispensadores de agua para evitar el uso de botellas plásticas, y utilizar un sistema de ahorro de agua y energía.

## 8. Conclusiones

- En el Grand Victoria Boutique Hotel de la Ciudad de Loja” se logró identificar un total de 101 impactos ambientales, de los cuales el 40% son positivos y el 61% negativos. Según la valoración no se logró identificar ningún impacto ambiental crítico, se identificaron nueve impactos ambientales severos (9%), treinta y cuatro moderados (34%) y dieciocho compatibles (18%). Surgen a partir de realizar actividades en: servicio de alojamiento, alimentación, gym, spa, recreativo; y en el área de bodega.
- Los factores ambientales afectados por el establecimiento hotelero son: agua por la generación de aguas residuales; el aire por la generación de CO y CO<sub>2</sub>; el suelo por la generación de residuos sólidos inorgánicos; y el sistema económico por generación de empleo, contratación de mano de obra local, reactivación económica y adquisición de productos locales para A&B.
- Los huéspedes que llegan con más frecuencia al establecimiento hotelero son: empresarios del género masculino provenientes de la provincia de Pichincha y que pernotan por turismo o trabajo. Se determinó que el establecimiento hotelero no les proporciona información sobre la importancia de clasificar basura y ahorrar los recursos del hotel. Pero están de acuerdo en seguir las normas medioambientales que se implementen en el establecimiento como: un sistema para ahorrar agua y energía, uso de dispensadores de agua para evitar el uso de botellas plásticas y que el lavado de sábanas se lo realice diariamente por higiene y salud.
- Se ha desarrollado una propuesta detallada para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en el Grand Victoria Boutique Hotel, destacando la necesidad de adoptar medidas que fomenten la sostenibilidad y reduzcan el impacto ambiental en éste. La propuesta se basa en la integración de una política ambiental, abarcando la gestión de residuos, el ahorro energético y la conservación del agua. Trayendo consigo beneficios no solo al medio ambiente, sino que también a la operativa e imagen del hotel, atrayendo a clientes conscientes del medio ambiente y generando ahorros a largo plazo.

## **9. Recomendaciones**

Al establecimiento hotelero Grand Victoria Boutique Hotel se le recomienda:

- Implementar la propuesta del Sistema de Gestión Ambiental descrita en el proyecto, ya que servirá como punto de partida para la transformación hacia prácticas más sostenibles en el Grand Victoria Boutique Hotel, demostrando su compromiso con la responsabilidad ambiental y su liderazgo en la industria hotelera.
- Generar mayor compromiso con el medioambiente a través de las certificaciones y/o reconocimientos ambientales, generando vínculos y responsabilidades con entidades pertinentes al tema.

## 10. Bibliografía

- Apelsa. (12 de Diciembre de 2022). *Gestión eficiente del agua en el sector hotelero*. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de Apelsa.es: <https://apelsa.es/gestion-eficiente-del-agua-en-el-sector-hotelero/#:~:text=El%20gasto%20en%20consumo%20de%20agua%20en%20los%20hoteles&text=En%20el%20caso%20concreto%20del,90%25%20del%20total%20del%20consumo.>
- Araque Arellano, M., Avilés Sacoto, E., Castro Salvador, P., Vásconez Cruz, M., Álvarez Pulupa, D., Cuarán Sarzosa, F., & García Tumipamba, D. (11 de 2018). *Gestión Ambiental en la empresa mediante la Norma ISO 14001-2015*. Obtenido de [dspace.ups.edu.ec](https://dspace.ups.edu.ec):  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17067/1/Gestion%20ambiental%20en%20la%20empresa%20mediante%20la%20Norma%20ISO.pdf>
- Barten, M. (25 de 12 de 2023). *Hotel 5 estrellas*. Obtenido de [www.revfine.com](http://www.revfine.com):  
<https://www.revfine.com/es/hotel-5-estrellas/#what-is-hotel-industry>
- Brianese, A. (14 de 07 de 2020). *Importancia del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa*. Obtenido de [www.ambientevitrubio.com](http://www.ambientevitrubio.com):  
<https://www.ambientevitrubio.com/post/sistema-de-gesti%C3%B3n-ambiental-en-la-empresa#:~:text=Podemos%20decir%20que%2C%20un%20Sistema,sus%20operaciones%2C%20productos%20y%20servicios.>
- Cardoso, C. (24 de Marzo de 2015). *Turismo Sostenible*. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de [Redalyc.org](http://Redalyc.org): <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- Carrera Espinoza, S. N. (2015). *Propuesta de Gestión Ambiental en el Hotel Catedral Internacional de 3 estrellas ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito*. Obtenido de [repositorio.ute.edu.ec](http://repositorio.ute.edu.ec):  
[https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16293/1/64047\\_1.pdf](https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16293/1/64047_1.pdf)
- Duarte Velasco, O. G. (05 de 2000). *Técnicas Difusas en la Evaluación de Impacto Ambiental*. Obtenido de [es.scribd.com](http://es.scribd.com):  
<https://es.scribd.com/document/560727174/Duarte-2000>

- Envira. (29 de Julio de 2019). *La calidad del aire en el interior de los hoteles: ¿están bien ventilados?* Recuperado el 01 de Septiembre de 2023, de Envira. <https://envira.es/calidad-aire-en-interior-hoteles/>
- Eurofins. (09 de Agosto de 2023). *¿Qué es la norma ISO 14001 y para qué sirve?* Obtenido de [www.eurofins-environment.es](http://www.eurofins-environment.es): <https://www.eurofins-environment.es/es/la-norma-iso-14001-sirve/>
- Franco Medina , F. A. (Enero de 2020). *Evaluación de los impactos ambientales de los hoteles en la playa Atacames, provincia de Esmeraldas-Ecuador.* Recuperado el 10 de Septiembre de 2023, de repositorio.pucese.edu.ec: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2038/1/FRANCO%20MEDINA%20FERNANDO%20ANDR%C3%89S%20.pdf>
- Garmendia Salvador, A., Salvador Alcaide, A., Crespo Sánchez, C., & Garmendia Salvador, L. (2005). *Evaluación de impacto ambiental.* Obtenido de [sociologiaambientalvcm.files.wordpress.com](http://sociologiaambientalvcm.files.wordpress.com): <https://sociologiaambientalvcm.files.wordpress.com/2014/07/evaluacion-de-impacto-ambiental-garmendia.pdf>
- ISO 14001: 2015. (23 de 04 de 2018). *¿Qué son los aspectos ambientales?* Obtenido de [www.nueva-iso-14001.com](http://www.nueva-iso-14001.com): <https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/que-son-los-aspectos-ambientales/>
- ISO 14004. (04 de 11 de 2019). *Sistemas de gestión ambiental – Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.* Obtenido de [www.uma.es](http://www.uma.es): [https://www.uma.es/media/files/ISO\\_14004\\_2004.pdf](https://www.uma.es/media/files/ISO_14004_2004.pdf)
- Ministerio de Turismo. (14 de Octubre de 2022). *Reglamento de Alojamiento Turístico.* Obtenido de [www.gob.ec](http://www.gob.ec): [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2023-02/REGLAMENTO\\_DE\\_ALOJAMIENTO\\_TURISTICO.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2023-02/REGLAMENTO_DE_ALOJAMIENTO_TURISTICO.pdf)
- NQA Organismo de Certificación Global. (2023). *Gestión Ambiental.* Obtenido de [www.nqa.com](http://www.nqa.com): <https://www.nqa.com/es-pe/certification/systems/environmental-management-systems#:~:text=Un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Ambiental,eficiencia%20sin%20sacrificar%20los%20beneficios.>

- OMT. (s.f.). *Glosario de términos de turismo*. Obtenido de [www.unwto.org/es](http://www.unwto.org/es):  
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ortega, I. (2022). *Camino al cumplimiento de las regulaciones ambientales*. Obtenido de [www.m-risk.com](http://www.m-risk.com):  
<https://www.m-risk.com/blog/camino-al-cumplimiento-de-las-regulaciones-ambientales#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20regulaciones%20ambientales,y%20conservar%20el%20patrimonio%20ambiental>.
- Ostelea. (25 de 04 de 2022). *¿Cuáles son los impactos negativos y positivos del turismo?* Obtenido de [www.ostelea.com](http://www.ostelea.com):  
<https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/cuales-son-los-impactos-negativos-y-positivos-del-turismo#:~:text=Estos%20se%20pueden%20resumir%20en,contaminaci%C3%B3n%20arquitect%C3%B3nica%2C%20entre%20muchas%20otras>.
- Profeta. (2010). *Impacto de desarrollos turísticos*. Obtenido de [Profepa.gob](http://www.profepa.gob.mx):  
[http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/430/1/mx.wap/impacto\\_de\\_desarrollos\\_turisticos#:~:text=Los%20principales%20impactos%20ambientales%20negativos,desarrollo%20de%20infraestructura%20tur%C3%ADstica%20son%3A&text=Modificaci%C3%B3n%20y%20destrucci%C3%B3](http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/430/1/mx.wap/impacto_de_desarrollos_turisticos#:~:text=Los%20principales%20impactos%20ambientales%20negativos,desarrollo%20de%20infraestructura%20tur%C3%ADstica%20son%3A&text=Modificaci%C3%B3n%20y%20destrucci%C3%B3)
- Rodrigues Marins, S., Feder Mayer, V., & Fratucci, A. C. (23 de Marzo de 2015). *Impactos percibidos del Turismo*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2023, de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180732864007.pdf>
- Ropero Portillo, S. (23 de Junio de 2023). *Factores ambientales: qué son y cuáles son*. Obtenido de [www.ecologiaverde.com](http://www.ecologiaverde.com):  
<https://www.ecologiaverde.com/factores-ambientales-que-son-y-cuales-son-4467.html>
- Sánchez Espinosa, G. P. (03 de julio de 2017). *Diseño de un sistema de gestión ambiental en el Hotel Walther Quito Ecuador*. Obtenido de [www.dspace.uce.edu.ec](http://www.dspace.uce.edu.ec):  
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b0622b45-f81b-4b90-a6d5-b98a9f566134/content>
- Sánchez, P. (24 de Agosto de 2022). *Turismo y sostenibilidad hídrica, una relación dependiente*. Obtenido de [Iagua.es](http://www.iagua.es): <https://www.iagua.es/noticias/redaccion-iagua/turismo-y-sostenibilidad-hidrica-relacion->



## 11. Anexos

### Anexo I. Modelo de entrevista dirigida a la Gerente de Ventas del GVBH.

 <p>1859</p> <p>UNL</p> <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<p><b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA</b> <b>CARRERA DE TURISMO</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>ENTREVISTA</b></p> <p>Entrevista de investigación dirigida a la Gerente de Ventas del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento.</p>	
<p><b>Datos Generales:</b></p> <p>Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____</p> <p>Residencia (barrio) _____</p> <p>Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____</p> <p>Postgrado _____ Otro _____</p>	
<p>¿El hotel trabaja bajo un sistema de gestión ambiental?</p> <p>¿Qué tipo de servicios ofrece el hotel?</p> <p>¿Cuántos empleados trabajan en el hotel?</p> <p>¿Los empleados trabajan la jornada completa?</p> <p>¿Los empleados del hotel son titulados?</p> <p>¿Los empleados reciben capacitación?</p> <p>¿Cuántas camas posee el hotel?</p> <p>¿Cuántas habitaciones tiene el establecimiento hotelero? Y ¿Qué tipo de habitaciones posee?</p> <p>¿El hotel cuenta con calefacción o aire acondicionado?</p> <p>¿Qué tipo de iluminación se utilizan en el hotel?</p> <p>¿Cuál es la capacidad máxima en el hotel para dar el servicio de alimentación?</p> <p>¿Qué tipo de menaje se utiliza para servir los alimentos en el hotel?</p> <p>¿Qué tipo de lencería se utilizan en las habitaciones del hotel?</p> <p>¿Qué tipo de mobiliario tienen las habitaciones del hotel?</p> <p>¿Qu tipo de electrodomésticos tienen las habitaciones del hotel?</p> <p>¿Qué tipo de duchas poseen las habitaciones del hotel?</p> <p>¿El hotel está participando en un programa de conservación energética?</p> <p>¿Se utiliza energía renovable en el establecimiento? ¿Cuál?</p> <p>¿Utilizan algún tipo de combustible en específico para el funcionamiento en el hotel? ¿Cuáles?</p> <p>¿Cuánto es el consumo mensual de energía (kwh) y agua potable (m<sup>3</sup>) que el establecimiento presenta desde julio de 2022?</p> <p>¿En el establecimiento se reutiliza las aguas residuales que se generan? ¿En qué?</p> <p>¿El hotel cuenta con alcantarillado?</p> <p>¿Cantidad de residuos producidos en el hotel?</p> <p>¿Existe un servicio de recolección de basura para el hotel?</p> <p>¿Dónde depositan los residuos producidos en el hotel?</p> <p>¿Clasifican la basura en el hotel?</p> <p>¿Dónde termina la basura producida en el hotel?</p> <p>¿Se sigue utilizando los protocolos de bioseguridad en el hotel?</p> <p>¿Qué tipo de productos/sustancias se utilizan para la limpieza del hotel?</p> <p>¿Hay capacitaciones para el personal sobre el manejo de sustancias peligrosas? Y ¿Qué sustancias peligrosas existen en el hotel?</p> <p>¿Qué tipo de transporte posee el hotel y que tan amenudeo lo utilizan?</p> <p>¿Ha existido alguna queja de parte de los huéspedes por motivos de ruidos? ¿Cuál es el nivel de ruido registrado en el hotel?</p> <p>¿El hotel posee permisos medioambientales?</p> <p>¿El hotel posee reconocimientos relacionados al medioambiente?</p>	

Anexo 2. Modelo de entrevista dirigida al personal de recepción del GVBH.

 <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE TURISMO</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE RECEPCIÓN</b> La presente entrevista de investigación está dirigida al personal de recepción del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.		
<b>Datos Generales:</b> Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____ Postgrado _____ Otro _____		
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>		
<b>1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?</b> _____ _____	<b>2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno de los siguientes aspectos negativos?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malos olores</li> <li>• Exceso de desechos plásticos</li> <li>• Ruido por huéspedes</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos___</li> <li>• Reciclaje___</li> <li>• Gestión del agua___</li> <li>• Gestión energética___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> ¿Porqué? _____	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No ___</li> </ul> Si respondió SI, ¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva? _____ _____	
<b>5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul>		
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>		
<b>1. ¿De qué manera se realiza el check in en recepción?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impreso___</li> <li>• Digital___</li> </ul>	<b>2. ¿De qué manera se realizan las facturas en el establecimiento?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impreso___</li> <li>• Digital___</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuáles son sus principales herramientas de trabajo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	<b>4. ¿Qué actividades realiza en su cargo de trabajo?</b> Especifique_____	

Anexo 3. Modelo de entrevista dirigida al personal de limpieza del GVBH.

 <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE TURISMO</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAMARERA (PERSONAL DE LIMPIEZA)</b> La presente entrevista de investigación está dirigida al personal de limpieza del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.		
<b>Datos Generales:</b> Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____ Postgrado _____ Otro _____		
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>		
<b>1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?</b> _____ _____	<b>2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malos olores</li> <li>• Exceso de desechos plásticos</li> <li>• Ruido por huéspedes</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos___</li> <li>• Reciclaje___</li> <li>• Gestión del agua___</li> <li>• Gestión energética___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> ¿Porqué? _____	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No ___</li> </ul> Si respondió SI, ¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva? _____ _____	
<b>5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul>		
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>		
<b>1. ¿Qué sustancias se utilizan para la limpieza en las habitaciones? Especifique la sustancia.</b> _____ _____	<b>2. ¿Qué tipo de desechos son recogidos en la limpieza de las habitaciones?</b> _____ _____	
<b>3. ¿Qué tipo de materiales se desechan durante la limpieza fuera de las habitaciones?</b> _____	<b>4. Cantidad de basura recogida por día en el establecimiento</b> Especifique _____	
<b>4. ¿Cada qué periodo de tiempo se lavan las</b>	<b>5. ¿Qué sustancias se utilizan para el lavado</b>	

<p><b>sábanas, toallas y ropa?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente ___</li> <li>• Cada dos días___</li> <li>• Cada tres días___</li> <li>• Semanalmente___</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	<p><b>de sábanas, toallas y ropa?</b></p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Cada qué periodo de tiempo se da mantenimiento a la piscina?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente ___</li> <li>• Cada dos días___</li> <li>• Cada tres días___</li> <li>• Semanalmente___</li> </ul> <p>Otros _____</p>	<p><b>6. ¿Qué sustancias se utilizan para la limpieza de la piscina? Especifique la sustancia.</b></p> <p>_____</p>
<p><b>7. Tienen algún lugar para almacenar la basura.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No___</li> </ul>	<p><b>8. ¿Realizan algún tipo de reciclaje?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No___</li> </ul> <p><b>¿Cuál?</b></p> <p>_____</p>

Anexo 4. Modelo de entrevista dirigida al personal de botones del GVBH.

 <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE TURISMO</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA A BOTONES</b> La presente entrevista encuesta de investigación está dirigida al personal de botones del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.		
<b>Datos Generales:</b> Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____ Postgrado _____ Otro _____		
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>		
<b>1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?</b> _____ _____	<b>2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malos olores</li> <li>• Exceso de desechos plásticos</li> <li>• Ruido por huéspedes</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos___</li> <li>• Reciclaje___</li> <li>• Gestión del agua___</li> <li>• Gestión energética___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> ¿Porqué? _____	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No ___</li> </ul> Si respondió SI, ¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva? _____ _____	
<b>5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul>		
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>		
<b>5. ¿Cuáles son las actividades que usted realiza en el hotel?</b> _____ _____	<b>6. ¿A recibido alguna queja por parte de los huéspedes con respecto a la higiene del hotel? ¿Cuáles?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul> Especifique _____	
<b>7. ¿Qué insumos requiere para utilizar las actividades?</b> Especifique _____		

Anexo 5. Modelo de entrevista dirigida al personal de cocina del GVBH.

 <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE TURISMO</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE COCINA (CHEF)</b> La presente entrevista encuesta de investigación está dirigida al personal de cocina del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.		
<b>Datos Generales:</b> Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____ Postgrado _____ Otro _____		
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>		
<b>1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?</b> _____ _____	<b>2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malos olores</li> <li>• Exceso de desechos plásticos</li> <li>• Ruido por huéspedes</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos___</li> <li>• Reciclaje___</li> <li>• Gestión del agua___</li> <li>• Gestión energética___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> ¿Porqué? _____	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No ___</li> </ul> Si respondió SI, ¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva? _____ _____	
<b>5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul>		
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>		
<b>1. ¿De dónde compran los alimentos que usted usa para el servicio de alimentación?</b> _____	<b>2. ¿El establecimiento cuenta con áreas exclusivas para el almacenamiento de alimentos? ¿Dónde?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul> Especifique _____	
<b>3. ¿Qué tipo de vajilla utilizan para servir los alimentos?</b>	<b>4. ¿Cómo se les provee de agua a los huéspedes?</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metal___</li> <li>• Platicos___</li> <li>• Otro _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Botellas plásticas___</li> <li>• Agua del grifo___</li> <li>• Dispensador de agua___</li> <li>• Otro _____</li> </ul>
<p><b>5. ¿Qué tipo de gas utiliza el establecimiento? Y ¿En qué áreas se lo utiliza?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gas industrial___</li> <li>• Gas común (natural)___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> <p>Áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocinas ___</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	<p><b>6. ¿El establecimiento cuenta con áreas exclusivas para el almacenamiento de cilindros de gas? ¿Dónde?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul> <p>Especifique _____</p>
<p><b>7. ¿Cantidad de gas que usa diario – semanal – mensual?</b></p> <p>Especifique _____</p>	<p><b>7. ¿Cantidad de aceite que se desecha diariamente? ¿dende se desechan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 litro___</li> <li>• 2 litros___</li> <li>• 3 litros___</li> <li>• Otros _____</li> </ul>
<p><b>8. ¿Cantidad de residuos que recogen luego de cada alimentación de los huéspedes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desayuno___(cantidad)</li> <li>• Almuerzo___</li> <li>• Cena___</li> </ul>	<p><b>9. ¿Clasifican la basura orgánica de la inorgánica? ¿Como?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul> <p>Especifique _____</p>
<p><b>10. ¿Reciclan la basura? ¿Como?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul> <p>Especifique _____</p>	

Anexo 6. Modelo de entrevista dirigida al personal de bodega del GVBH.

 <p>UNL Universidad Nacional de Loja</p>	<b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE TURISMO</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE BODEGA</b> La presente entrevista de investigación está dirigida al personal de bodega del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.		
<b>Datos Generales:</b> Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____ Postgrado _____ Otro _____		
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>		
<b>1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?</b> _____ -	<b>2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malos olores</li> <li>• Exceso de desechos plásticos</li> <li>• Ruido por huéspedes</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos___</li> <li>• Reciclaje___</li> <li>• Gestión del agua___</li> <li>• Gestión energética___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> ¿Porqué? _____	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No ___</li> </ul> Si respondió SI, ¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva? _____	
<b>5. Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul>		
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>		
<b>1. ¿Qué tipo de sustancio y/o productos se almacenan en bodega?</b> _____	<b>2. ¿Se llegan a caducar productos y/o sustancias en bodega? ¿Cuáles?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___ (cantidad)</li> <li>• No___</li> </ul> Especifique _____	
<b>3. ¿Cuántas horas al día permanece el empleado en la bodega?</b> Especifique _____	<b>4. ¿Qué niveles de ruido se presentan en bodega?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo___</li> <li>• Medio___</li> <li>• Alto___</li> </ul>	

Anexo 7. Modelo de encuesta dirigida al personal de spa del GVBH.

 <p>UNL Universidad Nacional de Loja</p>	<b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE TURISMO</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SPA</b> La presente entrevista de investigación está dirigida al personal de spa del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.		
<b>Datos Generales:</b> Género F___ M___ Año de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Instrucción: Primario _____ Secundario _____ Técnico _____ Superior _____ Postgrado _____ Otro _____		
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>		
<b>1. ¿Desde qué año (periodo) trabaja en el Hotel?</b> _____ _____	<b>2. Durante el tiempo que ha trabajado en el hotel, ¿Ha experimentado alguno aspecto negativo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malos olores</li> <li>• Exceso de desechos plásticos</li> <li>• Ruido por huéspedes</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Cuál cree usted que es el tema ambiental de mayor importancia que debería ser impartido al personal?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos___</li> <li>• Reciclaje___</li> <li>• Gestión del agua___</li> <li>• Gestión energética___</li> <li>• Otros _____</li> </ul> ¿Porqué? _____	<b>4. ¿Considera necesario un departamento encargado de temas ambientales?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ___</li> <li>• No ___</li> </ul> Si respondió SI, ¿Qué área del hotel considera que debería hacerse cargo de este tema, o considera que se debería crear una nueva? _____ _____	
<b>Usted conoce si el hotel ha recibido reconocimientos ambientales como Punto verde, etiquetas ambientales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si___</li> <li>• No___</li> </ul>		
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>		
<b>1. ¿Qué tipo de sustancias y/o productos utilizan en el servicio de spa? Especifique.</b> _____ _____	<b>2. ¿Qué tipo de aparatos eléctricos se utiliza en el servicio de spa?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plancha de pelo___</li> <li>• Secador___</li> <li>• Laser___</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>3. ¿Qué actividades realiza en el servicio de spa?</b>		

Anexo 8. Modelo de encuesta dirigida a los huéspedes del GVBH.

 <p>UNL Universidad Nacional de Loja</p>	<p><b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>CARRERA DE TURISMO</b></p>
<p><b>ENCUESTA DIRIGIDA AL HUÉSPED DEL HOTEL</b></p> <p>La presente encuesta de investigación está dirigida al huésped del Grand Victoria Boutique Hotel, para conocer el comportamiento ambiental que presenta actualmente el establecimiento. Seleccionar la respuesta que considere la más adecuada y con total veracidad.</p>	
<p><b>DATOS GENERALES</b></p>	
<p><b>1. Género:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino ( )</li> <li>• Femenino ( )</li> <li>• Prefiero no responder ( )</li> <li>• Otro ( ) Especifique _____</li> </ul>	<p><b>2. Procedencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacional ( ) Especificar provincia _____</li> <li>• Internacional ( ) Especificar país _____</li> </ul>
<p><b>3. Ocupación:</b></p> <p>Especifique _____</p>	<p><b>4. Nivel de instrucción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller ( )</li> <li>• Universidad ( )</li> <li>• Doctorado ( )</li> <li>• Post doctorado ( )</li> <li>• Otro ( ) Especifique _____</li> </ul>
<p><b>5. Modo de visita:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo ( )</li> <li>• Pareja ( )</li> <li>• Amigos ( )</li> <li>• Familia ( )</li> <li>• Otro ( ) Especifique _____</li> </ul>	<p><b>6. Motivo de visita:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocio ( )</li> <li>• Estudio ( )</li> <li>• Trabajo ( )</li> <li>• Negocios ( )</li> <li>• Otro ( ) Especifique _____</li> </ul>
<p><b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b></p>	
<p><b>1. Días de hospedaje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un noche ( )</li> <li>• Dos noches ( )</li> <li>• Tres noches ( )</li> <li>• Más de tres noches ( )</li> </ul>	<p><b>2. Aspectos negativos experimentados durante la estadía en el hotel.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basura ( )</li> <li>• Malos olores ( )</li> <li>• Ruidos ( )</li> <li>• Ninguno ( )</li> <li>• Otro ( ) Especifique _____</li> </ul>
<p><b>3. En su estadía ¿El personal del hotel le ha informado sobre la clasificación de basura en la ciudad de Loja?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>	<p><b>4. En su estadía ¿El personal del hotel le ha informado sobre la importancia de ahorro de agua y energía?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>
<p><b>5. En su estadía ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice el lavado de sábanas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente ( )</li> <li>• Cada dos días ( )</li> <li>• Cada tres días ( )</li> <li>• Otro ( ) Especifique _____</li> </ul>	<p><b>6. ¿Está de acuerdo que hotel utilice un sistema ahorro de agua y energía?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>

<p><b>7. ¿Estaría dispuesto a utilizar dispensadores de agua para consumo humano en las áreas del hotel y evitar el uso de botellas plásticas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>	<p><b>8. En su alimentación ¿Le gustaría que el menú (carta) del establecimiento este elaborado con productos locales?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>
<p><b>9. Para seleccionar un hotel ¿Considera los reconocimientos y/o certificaciones de tipo ambiental que pueda poseer el hotel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> </ul>	<p><b>10. ¿Estaría dispuesto/a a seguir las normas de conservación del medio ambiente durante la estadía en el hotel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ( )</li> <li>• No ( )</li> <li>•</li> </ul>