



Universidad de Cuenca

UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS
DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS
ECUATORIANOS: EL CASO DEL HOTEL CRESPO**

**AUTORA: ANDREA SOFÍA JARAMILLO
KOUPERMANN.**

DIRECTOR: ING. SANTIAGO CARPIO.

MAYO 2011



Universidad de Cuenca

A mi Diablo Guardián.



Universidad de Cuenca

Agradecimientos

A mis padres, hermanos y amigos que han estado a mi lado siempre, sin importar si han sido buenos o malos momentos y me han apoyado en cada decisión que he tomado en esta etapa de mi vida.

Un agradecimiento especial a todas las Empresas que me han apoyado en la realización mi trabajo de graduación: Hotel Plaza Grande, Hotel Mansión Alcázar, Hacienda San Agustín de Callo, Hacienda Zuleta, Hostería Mandala, Hostería Alandaluz, Mantarraya Lodge y Sanvara Eco-Lodge ya que sin su apoyo, no hubiera sido posible realizar este trabajo.

A Hotel Crespo por permitirme elaborar el manual con datos específicos de la Empresa.

Al Ingeniero Santiago Carpio que con mucha paciencia supo guiarme, apoyarme y ayudarme a lograr mis objetivos.



Universidad de Cuenca

Las ideas y opiniones vertidas en este trabajo de graduación son exclusiva
responsabilidad de la autora.

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.

0104153309



INDICE

Introducción.....	11
CAPITULO 1.....	13
1. Antecedentes.....	13
1.2. Normas de sostenibilidad en funcionamiento en el Ecuador y propuestas de distintas organizaciones como Rainforest Alliance.....	25
1.3. Producción más Limpia.....	31
1.4. Constitución del Ecuador y Sostenibilidad.....	33
1.5. Norma ISO 14001.....	35
1.6. Norma ISO 19001.....	36
CAPITULO 2.....	38
2. Aplicación de técnicas de PML en Hoteles, Haciendas, Hosterías y Lodges.....	38
2.1. Hotel Patio Andaluz.- historia, manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	38
2.2. Hotel Mansión Alcázar.- historia, manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	48
2.3. Hostería Alandaluz.- historia, manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.	53
2.4. Hostería Mandala.- historia, manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	60
2.5. Hacienda Zuleta.- manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	70
2.6. Hacienda San Agustín de Callo.- manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	81
2.7. Mantarraya Lodge.- manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	91
2.8. Samvara EcoLodg.- manejo de técnicas de PML, tomando en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.....	98
CAPITULO 3.....	120
3. Historia del Hotel Crespo.....	120
3.1 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito ambiental).....	124
3.1.1. Manejo del agua.....	124
3.1.2. Manejo de la luz.....	125
3.1.3. Manejo de detergentes e insumos de limpieza.....	125
3.5. Otros aspectos	
CAPITULO 4.....	141
4. Técnicas de PML.....	141
4.1. Sistemas de gestión ambiental, seguridad y calidad.....	143
4.2. Implementación de Producción más Limpia y Buenas Prácticas en el Hotel Crespo.....	150



CAPITULO 5	273
5.1. Conclusiones	273
5.2. Recomendaciones	275
Glosario	276
Bibliografía	278

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Esquema de los tres pilares fundamentales del desarrollo sostenible	14
Gráfico2: Organigrama Hotel Crespo	130
Gráfico 3: Malas Prácticas de Hotel Crespo	135
Gráfico 4: Operaciones generadoras de residuos op. Gerenciales	206
Gráfico5: Operaciones generadoras de residuos op. Producción y Servicio	207
Gráfico 6: Operaciones generadoras de residuos op. Producción y Servicio	208
Gráfico 7: Operaciones generadoras de residuos op. Logística y Apoyo	212
Gráfico 8: Operaciones generadoras de residuos op. Logística y Apoyo	213
Gráfico 9: Operaciones generadoras de residuos op. Logística y apoyo	214
Gráfico 10: Tabla de control de consumo de Contabilidad y Costos	244
Gráfico 10.1: Tabla de control de consumo de A&B y Catering	246
Gráfico 10.2: Tabla de control de consumo de Reservas	248
Gráfico 10.3: Tabla de control de consumo de Recepción y Habitaciones	250
Gráfico 10.4: Tabla de control de consumo de Housekeeping	252
Gráfico 10.5: Tabla de control de consumo de Cocina y Cafetería	255
Gráfico 10.6: Tabla de control de consumo de Bodega	258
Gráfico 10.7: Tabla de control de consumo de Lavandería	260
Gráfico 10.8: Ciclo de Deming o <u>PDCA</u> (Plan.Do.Check.Act)	265
Gráfico 10.9: Pasos a seguir para realizar una Auditoria	268

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: indicadores de sostenibilidad de la OMT	20
Cuadro 2: Cuadro comparativo de aplicación de Buenas Prácticas y PML	107
Cuadro 2.1: Cuadro comparativo de aplicación de Buenas Prácticas y PML	110
Cuadro 2.2: Cuadro comparativo de aplicación de Buenas Prácticas y PML	113
Cuadro 2.3: Cuadro comparativo de aplicación de Buenas Prácticas y PML	116
Cuadro 3: Uso de detergentes e insumos de limpieza	126
Cuadro 3.1: Mapa de procesos Gerenciales	131
Cuadro 3.2: Mapa de procesos de Producción y Servicios	132
Cuadro3.3:Mapa de procesos de Logística y Apoyo	133
Cuadro 4: Diferencias entre tratamiento de residuos “al final del proceso” y PML	142
Cuadro 4.2: Mapa de procesos Gerenciales	153
Cuadro 4.3: Mapa de procesos de Producción y Servicios	154
Cuadro4.4:Mapa de procesos de Logística y Apoyo	155



Universidad de Cuenca

Cuadro 4.5: Diagrama de flujo de procesos Gerenciales.....	157
Cuadro 4.6: Diagrama de flujo de procesos Gerenciales.....	158
Cuadro4.7: Diagrama de flujo de procesos de Contabilidad.....	159
Cuadro 4.8: Diagrama de flujo de procesos de Dep. Recepción.....	160
Cuadro 4.9: Diagrama de flujo de procesos de Dep. Habitaciones.....	161
Cuadro 4.10: Diagrama de flujo de procesos de Dep. Housekiping.....	162
Cuadro 4.11: Diagrama de flujo de procesos de Bodega.....	163
Cuadro4.12:Diagrama de flujo de procesos de Lavandería.....	164
Cuadro 4.13: Diagrama de flujo de procesos de Dep. de A&B.....	165
Cuadro 4.14: Diagrama de flujo de procesos de Cocina.....	166
Cuadro 4.15: Diagrama de flujo de procesos de Catering.....	167
Cuadro4.16:Diagrama de flujo de procesos de Reservas.....	168
Cuadro 4.17: Diagrama de flujo de Eventuales.....	169
Cuadro 4.18: Diagrama de flujo de Mantenimiento.....	170
Cuadro 4.19: Diagrama de flujo de Botones.....	171
Cuadro 4.20: Diagrama de flujo de Albañiles.....	172
Cuadro 4.21: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo	221
Cuadro 4.22: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	223
Cuadro 4.23: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	225
Cuadro 4.24: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	227
Cuadro 4.25: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	229
Cuadro 4.26: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo	232
Cuadro 4.27: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo	235
Cuadro 4.28: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo	238
Cuadro 4.29: Plan de acción para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	240
Cuadro 4.30: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	243
Cuadro 4.31: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	245
Cuadro 4.32: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	247
Cuadro 4.33: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	249



Universidad de Cuenca

Cuadro 4.34: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	251
Cuadro 4.35: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	254
Cuadro 4.36: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	256
Cuadro 4.37: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	259
Cuadro 4.38: Plan control, monitoreo y evaluación para el programa de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo.....	261
Cuadro 4.39: Plan Operativo.....	264

LISTADO DE TABLAS

Tabla4 : Ficha de control Contabilidad.....	173
Tabla 4.1: Ficha de control de A&B.....	174
Tabla4.2: Ficha de control del Dep. de Reservas.....	175
Tabla 4.3: ficha de control del Dep. de Recepción y Habitaciones.....	176
Tabla 4.4: Ficha de control de Housekeeping.....	177
Tabla 4.5: Ficha de control de Cocina.....	178
Tabla 4.6: Ficha de control de Bodega.....	179
Tabla 4.7: Ficha de control de Lavandería.....	180
Tabla 4.8: Ficha de control de agua y energía.....	181
Tabla 4.9: Balance de masas y energía Junta de Accionistas.....	183
Tabla 4.10: Balance de masas y energía Contabilidad.....	184
Tabla 4.11: Balance de masas y energía Dep. Recepción.....	186
Tabla 4.12: Balance de masas y energía Dep. Habitaciones.....	188
Tabla 4.13: Balance de masas y energía Housekeeping.....	190
Tabla 4.14: Balance de masas y energía Bodega.....	192
Tabla 4.15: Balance de masas y energía A&B / Catering.....	195
Tabla 4.16: Balance de masas y energía Cocina.....	197
Tabla 4.17: Balance de masas y energía Lavandería.....	200
Tabla 4.18: Balance de masas y energía Dep. Reservas.....	202
Tabla 4.19: Balance de masas y energía Dep. Mantenimiento y Botones.....	204
Tabla 4.20: Ficha de Auditoria.....	272



Universidad de Cuenca

RESUMEN

En esta monografía se ha llevado a cabo la elaboración de un Manual de Producción más Limpia y Buenas Prácticas para el sector Hotelero Ecuatoriano, caso “Hotel Crespo” con el fin de optimizar todos los recursos utilizados en el funcionamiento de Hoteles, Hostales, Hosterías y Lodges para, de esta manera minimizar costos, mejorar la calidad de servicio y lo más importante, cuidar el medioambiente.

Para obtener como resultado dicho Manual, se realizó un estudio en diferentes establecimientos de igual categoría respectivamente, de los cuales uno de cada tipo cuenta con la Certificación “Smart Voyager” la misma que es reconocida a nivel mundial como una Certificación de Turismo Sostenible; también se realizó el análisis de otras normas, leyes y manuales medioambientales existentes en el País como la Constitución del Ecuador, las normas ISO y el manual de Producción más Limpia de la Universidad de Cuenca, así pude obtener la mayor información posible para lograr conseguir los resultados más cercanos a la realidad.

El Manual cuenta con cuatro fases debidamente explicadas y segmentadas así, su implementación será fácil y factible para cualquier empresa que desee utilizarlo en su funcionamiento.



Universidad de Cuenca

ABSTRAC

In this monograph has like aim the elaboration of a Manual of Cleaner Production and Good Practices for the Hotel sector Ecuadorian case: Hotel Crespo, with the purpose of to optimize all the resources used in the operation of Hotels, Inns, Hostels and Lodges, looking the way to diminishing costs and of improving service quality and most important to take care of the environment

In order to obtain as result the manual I am realized a study of different establishments from the same category respectively, of which one of each type counts with the certification Smart Voyager that is recognized world-wide level like a certification of sustainable tourism; also I am realized the existing analysis of other norms, laws and environmental manuals in Ecuador like norms ISO, the Constitution of Ecuador, the manual of Cleaner Production of the University of River basin thus to be able to obtain major information so that the results are most real.

The manual have four phases adequately explained and targeted for implementation easy for any company wishing to uses the same in performance.



Universidad de Cuenca

INTRODUCCION

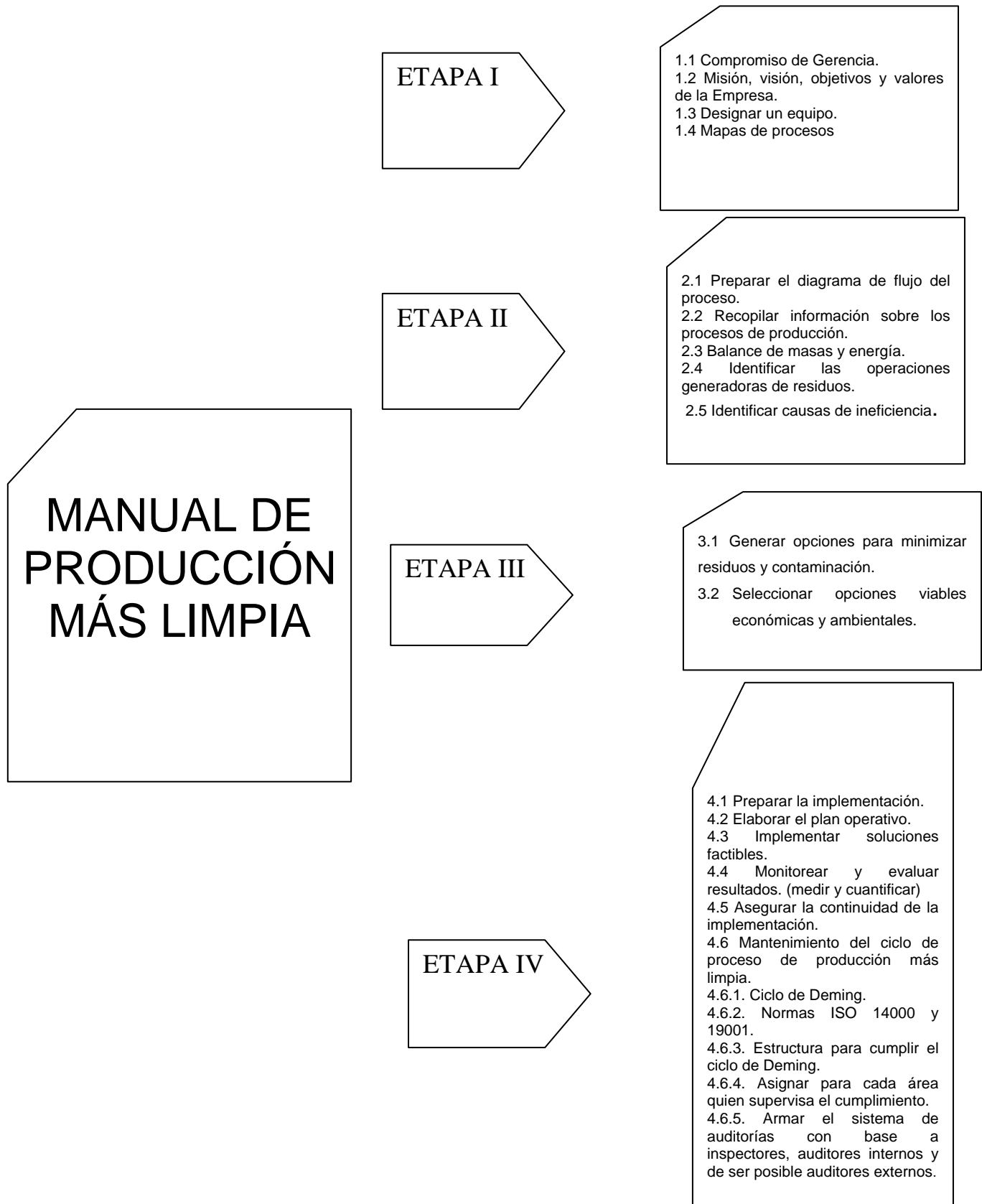
La Monografía, va dirigida a la aplicación de técnicas de PML en el sector hotelero ecuatoriano, estudiando dos hoteles: Hotel Patio Andaluz, Hotel Quito, dos haciendas: Hacienda Zuleta, Hacienda San Agustín de Callo, dos hosterías: Hostería Alandaluz, Hostería Mandala y dos Lodges: Mantarraya Lodge, Samvara Eco Lodge. Se ha hecho un estudio comparativo entre establecimientos que cuentan con la Certificación Smart Voyager y los que no cuentan con la misma, con el fin de analizar y comparar el nivel de implementación de PML y BP en los distintos establecimientos, demostrando así, que no es necesario contar con una certificación para generar PML y BP.

En el Ecuador, existen muy pocos establecimientos hoteleros funcionando con la Certificación Smart Voyager, esta certificación, se convierte en un valor agregado que tienen los mismos, ya que los turistas, en su mayoría buscan lugares distintos a los que tienen en su País, sin olvidar la constante preocupación por la actual situación del Planeta, por lo cual, prefieren hospedarse en establecimientos que sean amigables con el medio ambiente.

La investigación constará de un resumen de la historia de cada uno de los establecimientos estudiados desde el momento en que se conformaron como tales, observaremos la evolución en el tiempo hasta su funcionamiento en la actualidad, tomando en cuenta los parámetros de sostenibilidad.

Uno de los motivos por los que estoy realizando este trabajo es crear conciencia de la importancia del cuidado del medio ambiente en el sector hotelero elaborando un manual de PML con sugerencias más asequibles para la aplicación de normas de sostenibilidad en los establecimientos del Ecuador.

El manual será realizado con datos e información adquirida del Hotel Crespo.





CAPITULO 1

SOSTENIBILIDAD Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA EN EL SECTOR HOTELERO ECUATORIANO

1. Antecedentes

1.1. SOSTENIBILIDAD

La palabra sostenibilidad viene siendo utilizada desde hace mucho tiempo; la primera vez que fue mencionada, fue en 1713 en Europa Central por Carl Von Carlowitz en un tratado llamado "Silvicultura Oeconomica" que trataba sobre el manejo de bosques; aquí se utilizó la expresión **nachhaltendes wirtschaften** que significa **administración sostenible**.

Años después, en 1980, La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, (UICN), elabora un documento llamado "Estrategia Mundial para la Conservación" donde aparece el término **desarrollo sostenido**; cuatro años después, se reúne por primera vez la Comisión Mundial sobre el Medioambiente y Desarrollo la misma que fue convocada por la ONU para crear una agenda global para el cambio, la que fue publicada en abril de 1987 bajo el nombre de "Nuestro Futuro Común", también conocido como "Informe Brundtland".

Tomando en cuenta que este concepto tiene limitaciones, ya que la pobreza es inevitable en la actualidad, lo que busca es reducir el nivel de pobreza al máximo, esto se logrará distribuyendo los recursos de una manera mucho más equitativa.

En 1992 en Río de Janeiro se realizó la denominada "Cumbre de la Tierra" de la cual nació la muy conocida Agenda 21 que es el complemento para poner en marcha al Desarrollo Sostenible. Luego de este encuentro se creó la "Comisión de Desarrollo Sostenible (CDS)", que funciona en la ONU, la labor de esta comisión es reunirse periódicamente para ver cómo va la evolución de la Agenda 21.



Universidad de Cuenca

En septiembre del 2002 se realizó la Cumbre de la Tierra de Johannesburgo la que se centró en tratar el tema de Desarrollo Sostenible convirtiéndolo en toda una realidad.



Gráfico 1

Esquema de los tres pilares fundamentales del desarrollo sostenible

Fuente: gestoresculturalesdelperu.blogspot.com/

Autor: Julio César Vega

Fecha: 01 Mayo 2010

1.1.1 conceptos de sostenibilidad

Según La Comisión Mundial Sobre el Medioambiente y Desarrollo,

Desarrollo Sostenible es “Aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.



Universidad de Cuenca

Según Rainforest Alliance, Sostenibilidad es cuando el ritmo de consumo de los recursos no supera la capacidad de regeneración de los mismos.

Cuando el ritmo de emisión y producción de contaminantes no supera la capacidad del medio ambiente para absorberlos y procesarlos.

Ningún recurso no renovable debe aprovecharse a mayor velocidad de la que se necesita para sustituirlo por uno renovable utilizado de manera sostenible.

1.1.2 Turismo Sostenible

La Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo (AIEST), en su cuadragésimo primer congreso en 1991 habló por primera vez sobre el Turismo Sostenible, el cual fue descrito como un turismo que mantiene el equilibrio entre la sociedad, la economía y el medioambiente, debiendo integrar las actividades económicas y recreativas con el objeto de buscar la conservación de los valores culturales y naturales.

Un año después, en la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, se habla nuevamente ya con mucho más énfasis, de Turismo Sostenible y se lo comienza a tomar mucho más en cuenta para cualquier nueva aplicación en Turismo, logrando que otras instituciones como WWF, Tourism Concern y la Unión Europea comiencen a hablar de Turismo Sostenible.

En 1993 la Organización Mundial de Turismo (OMT) crea un documento con el nombre Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects y definió así el concepto de Turismo Sostenible:

"El Turismo Sostenible 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



Universidad de Cuenca

todos los recursos de forma que puedan satisfacerse 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".

En 1995 se crea La Carta Mundial de Turismo Sostenible en Lanzarote España en la cual se toca el tema de Turismo Sostenible argumentando que el Turismo en general es una actividad ambivalente ya que aporta ventajas en el ámbito sociocultural y económico pero degrada el medioambiente y contribuye a la pérdida de identidad cultural por este motivo en la carta se habla de que todo turismo debe ser sostenible, integrándose en el ámbito natural, cultural y humano; debe existir solidaridad, respeto mutuo y participaron de todos los actores implicados en la actividad, con la puesta de valor del patrimonio cultural y natural de cada zona. Recomendando que cada gobierno realice planes de acción para un desarrollo sostenible en el Turismo.

En el año 2004 la OMT da una nueva definición conceptual sobre Turismo Sostenible en la que dice:

"Las directrices para el desarrollo sostenible del Turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de Turismo, en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.



Por lo tanto, el Turismo Sostenible debe:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos, sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y tolerancia intercultural.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten, a todos los agentes, beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable, obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un Turismo Sostenible, es un proceso continuo que requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El Turismo Sostenible, debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos prácticas turísticas sostenibles.

"Turismo-sostenible".internet.http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html:aceso08-06-2010.

1.1.3. Indicadores de la Sostenibilidad

Los indicadores nos ayudan a conocer de manera rigurosa la realidad de los recursos y cómo estos están siendo utilizados para lograr un plan que



cause el mínimo impacto ambiental. Su principal función es medir la información que será utilizada por los gestores y los responsables del desarrollo en el momento de la toma de decisiones. Un entendimiento de los factores clave previo a la selección de indicadores, para no caer en una serie de datos sin significación desde el punto de vista del análisis y la toma de decisiones. Es una herramienta eficaz que ayuda en la gestión de un plan de desarrollo sostenible

Como ya se mencionó anteriormente el objetivo principal del Turismo Sostenible es mejorar la situación en los tres ámbitos, ecológica, social y económica, siendo imprescindible encontrar una manera de cuantificar o valorar los cambios que se producen con el fin de verificar que se está caminando en el proceso de la sostenibilidad. Para la ejecución de estas mediciones es necesario elaborar indicadores de sostenibilidad que van a ser los parámetros para la comparación de datos en el estudio de la evolución de la sostenibilidad.

Lo que se busca con estos indicadores es demostrar el estado actual del destino y orientar sobre las medidas que deben tomar para modificar el manejo del lugar estudiado.

La OMT ha visto la necesidad de definir una serie de indicadores de Turismo Sostenible. Según esta Organización, mediante el estudio de estos indicadores los gerentes de turismo serán capaces de:

- Identificar impactos, interviniendo antes de que se ocasionen los problemas.
- Identificar problemas, previniéndolos o mitigándolos.
- Apoyar el desarrollo de un Turismo Sostenible, identificando los límites y las oportunidades.
- Promover una gestión responsable, pues sin conocimientos no se pueden tomar medidas responsables.



Universidad de Cuenca

Los indicadores, por tanto, sirven para evaluar la situación de los diferentes destinos turísticos y tomar las medidas necesarias para disminuir los posibles problemas, o incluso evitarlos.

Los indicadores de sostenibilidad pueden ser aplicados por todas aquellas personas involucradas en la gestión del turismo: empresarios, políticos, propietarios de alojamientos, gestores de espacios naturales, miembros de comunidades locales.

La OMT distingue dos tipos de indicadores:

- Generales o clave: que se pueden aplicar a todos los destinos.
- Específicos: que solo se pueden utilizar en ecosistemas determinados. Están pensados para complementar a los indicadores generales; son de dos clases:
 - a. Específicos de cada ecosistema: es decir se dan los mismos indicadores ambientales para cada tipo de ecosistema: zonas húmedas, playas, espacios naturales protegidos, montañas, ciudades, islas, etc.
 - b. Específicos de cada lugar: según el estudio de las características de cada zona se aplicarán indicadores propios, establecidos de manera particular para dicho destino.

A continuación se expone el cuadro de indicadores propuesto por al OMT para la consecución de un turismo más sostenible:



INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE LA OMT	
Indicador	Medidas específicas
1. Protección del sitio	Categoría de protección según las establecidas por la UICN.
2. Estrés del lugar	Número de turistas visitando la zona (por año, por meses).
3. Intensidad de uso	Intensidad de uso en períodos punta (temporada alta).
4. Impacto social	Relación turistas/residentes
5. Control del desarrollo	Existencia de procedimientos para un control del desarrollo.
6. Gestión de residuos	Porcentaje de residuos tratados
7. Grado de planificación	Existencia de planes organizados para el desarrollo turístico regional.
8. Ecosistemas críticos	Número de especies amenazadas
9. Satisfacción del consumidor	Nivel de satisfacción visitante.
10. Satisfacción local	Nivel de satisfacción población.
11. Contribución del turismo a la Economía local.	Proporción de la actividad turística En la economía local.

Cuadro 1

Nombre: Indicadores de sostenibilidad de la OMT
Fecha: 01 Mayo 2010

Fuente: "Indicadores-sostenibilidad". Internet http://books.google.com.ec/books?id=31GP0yv3pTkC&pg=PA26&lpg=PA26&dq=indicadores+de+sostenibilidad+de+la+OMT&source=bl&ots=0p8iihnC9b&sig=WJU8ro1JkY5wzYDIQsu-4MDGaPo&hl=es&ei=oBMQTLiRLsG88ga4zKnhCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6&ved=0CCsQ6AEWBQ#v=onepage&q=indicadores%20de%20sostenibilidad%20de%20la%20OMT&f=false. acceso: 22-05-2010.

Autor: Organización Mundial de Turismo

Fecha: 18-05-2010



1.1.4. POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

Las instituciones encargadas del manejo del Turismo y el Medioambiente en el Ecuador son dos:

1.1.4.1 EL MINISTERIO DE TURISMO

Creado en 1992 por el entonces Presidente de la República Arq. Sixto Durán Ballén bajo el nombre de Ministerio de Información y Turismo, cambiándolo luego al nombre actual: Ministerio de Turismo MINTUR, el cual tiene como objetivos:

- Fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados, posicionando el Turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del Ecuador.
- Dinamizar la actividad turística local a través de la generación del empleo y el incremento de ingresos, en función del mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- Fortalecer la capacidad institucional y técnica de los gobiernos locales para alcanzar la eficiencia y eficacia de la actividad.

Cuenta, entre otros, con ciertos valores institucionales como:

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Ética y transparencia
- Compromiso con el desarrollo sostenible del sector
- Conservación ambiental y patrimonio cultural
- Revalorización de la identidad ecuatoriana y de su diversidad cultural



Universidad de Cuenca

En la actualidad, dicho Ministerio cuenta con algunos proyectos relacionados con el Turismo Sostenible. Uno de ellos es el Incremento de la competitividad de los Servicios Turísticos del Ecuador a través de la implementación de buenas prácticas de Turismo Sostenible.

Este proyecto nace en Octubre del 2009 y termina en Junio del 2010; consta en capacitar a 180 empresas turísticas como agencias de viajes, restaurantes, de alojamiento, operadoras, entre otras con el manual de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance.

De las 180 empresas con las que comenzaron a trabajar en la actualidad están 75 a las que se les realizó un diagnóstico, planes de implementación, asistencia técnica directa e indirecta.

Otro proyecto, es la venta de certificados de carbono, esto se realizará mediante una medición de la cantidad de personas y carros que pasan por lugares específicos en las diferentes ciudades del Ecuador.

Entrevista, Sr. Nelson Diaz Altamirano. Quito, mayo 2010.

1.1.4.2. EL MINISTERIO DEL AMBIENTE

Creado en Octubre de 1996 y el mismo año, se fusiona en una sola entidad, con el Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre-INEFAN, la entidad resultante de la fusión fue el Ministerio del Ambiente MAE.

El Ministerio del Ambiente gestiona su acción en base de varias leyes como: La Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, entre otras.

El Ministerio del Ambiente, es el organismo del Estado ecuatoriano encargado de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas y el



Universidad de Cuenca

aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Propone y define las normas para conseguir la calidad ambiental adecuada, con un desarrollo basado en la conservación y el uso apropiado de la biodiversidad y de los recursos con los que cuenta nuestro País.

El Ministerio se encarga de recopilar la información de carácter ambiental como un instrumento para educar a la población sobre los recursos naturales y la biodiversidad que posee el País, y la manera más adecuada para conservar y utilizar oportunamente estas riquezas.

Este Ministerio tiene los siguientes objetivos:

- Conservar y utilizar sustentablemente la biodiversidad, respetando la multiculturalidad y los conocimientos ancestrales.
- Prevenir la contaminación, mantener y recuperar la calidad ambiental.
- Mantener y mejorar la cantidad y calidad del agua, manejando sustentablemente las cuencas hidrográficas.
- Reducir el riesgo ambiental y la vulnerabilidad de los ecosistemas.
- Integrar de forma sectorial, administrativa y territorial la gestión ambiental nacional y local.
- Administrar y manejar sustentablemente los recursos costeros.

El MAE cuenta con varios proyectos en ejecución, a continuación nombro algunos de ellos:

- Delimitación física y desarrollo de Turismo Sostenible en áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE)
- Programa Nacional para la Gestión Integral y Sostenible de Desechos Sólidos en el Ecuador GIDS
- Desarrollo y adopción de una política de consumo y producción sustentable para Ecuador.



1.1.4.3 Plan de Manejo Sostenible en Hoteles, Manual de buenas prácticas

Desde 1997, El Centro de Estudios Ambientales de la Universidad de Cuenca y la Asociación Flamenca de Cooperación al Desarrollo y Asistencia Técnica de Bélgica VVOB, han venido trabajando con trece hoteles de la Ciudad de Cuenca, realizando un diagnóstico ambiental y desarrollando programas de producción más limpia. Los nombres de los Hoteles que trabajaron en el estudio son confidenciales debido a la información que se obtuvo de ello.

Como resultado, en abril del 2008 se obtuvo un manual de PML que tiene como fin presentar medidas simples aplicables y comprensibles que mejoren la gestión hotelera en la Ciudad.

El manual cuenta con 6 fases de implementación:

1. Fase I : Inicio

Designar un equipo, listar las etapas del proceso e identificar las operaciones generadoras de residuos.

2. Fase II : Análisis de las etapas del proceso

Preparar el diagrama de flujo del proceso, hacer un balance de masas y energía, asignar costos para las corrientes residuales y revisar los procesos e identificar las causas de los hechos.

3. Fase III: Generación de oportunidades de PML.

Generar opciones de minimizar residuos, seleccionar opciones viables

4. Fase IV: Seleccionar soluciones de PML.

Evaluar viabilidad técnica, económica, evaluar aspectos ambientales, seleccionar soluciones para la implementación.

5. Fase V : Implementación de soluciones de PML

Preparar la implementación, buscando la minimización de residuos, monitorear y evaluar resultados (medir y cuantificar)

6. Fase VI : Mantenimiento del proceso de PML

Mantener soluciones de minimización e identificar nuevos procesos para la minimización de recursos.



Universidad de Cuenca

Centro de Estudios Ambientales de la Universidad de Cuenca, Asociación Flamenca de Cooperación al Desarrollo y Asistencia Técnica de Bélgica. *Manual de producción más Limpia Sector Hotelero*, Cuenca, CEA, 2008.

Otro plan de manejo sostenible en el Ecuador son las normas para la certificación de Smart Voyager, cuyo objetivo de la es suministrar parámetros de desempeño social, ambiental y de buenas prácticas de manejo a la operación turística. El cumplimiento se evalúa a través de una auditoria que establece el nivel de concordancia de las prácticas ambientales y sociales de la operación con los criterios y principios de la norma Smart Voyager.

Para poder contar con la certificación o la re-certificación, la operación turística debe cumplir por lo menos con el 50% de cada principio y alcanzar el 80% o más del total.

1.1. Normas de sostenibilidad en funcionamiento en el Ecuador y propuestas de distintas organizaciones como Rainforest Alliance

En el Ecuador existen varias normas de sostenibilidad algunas de ellas son emitidas por Rainforest Alliance, Conservación y Desarrollo (Smart Voyager).

1.2.1 RAINFOREST ALLIANCE

Fundada en 1985, cuando el mundo empezaba a hacer conciencia de que cada minuto, se talaban 20 hectáreas de bosque lluvioso. Daniel Katz, director y fundador de Rainforest Alliance inicia dicha Organización junto con la pasión de "una masajista, un toxicólogo, un trabajador del teatro, un ex voluntario del Cuerpo de Paz y un joven experto de China", siendo una ONG Estadounidense dedicada a la conservación de bosques tropicales que llega al Ecuador en 1987 y comienza a trabajar principalmente en la agricultura, luego, con el paso del tiempo se dan cuenta que el turismo es un factor muy importante en el Ecuador.

Esta ONG se vuelve líder en la certificación agrícola y forestal sostenible, así como en la promoción del Turismo Sostenible y decide realizar un Manual de



Universidad de Cuenca

Buenas Prácticas, ejecutando capacitaciones a empresas turísticas interesadas en el medio ambiente.

Rainforest Alliance es un recurso externo, independiente y de certificación voluntaria. La organización trabaja con otros grupos sin fines de lucro para crear estándares rigurosos e independientes de sostenibilidad socio ambiental, incluyendo la conservación de hábitats y ecosistemas, reforestación, manejo integral de plagas, protección del trabajador, acceso a servicios médicos, educación, inversión en la comunidad, entre otros.

El Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible consta de tres ámbitos: el empresarial, el socio-cultural y el ambiental.

El ámbito empresarial, habla sobre gestión de sostenibilidad, calidad, recursos humanos, financieros, contables, de seguridad, comunicación y mercado.

En el ámbito socio-cultural, se habla sobre como contribuye la empresa al desarrollo de la comunidad, si la empresa respeta a las poblaciones cercanas y a la cultura de las mismas, también se tocan los temas del rescate y cuidado del patrimonio cultural de la zona y el ofrecimiento de actividades culturales en los paquetes turísticos.

Y en el ámbito ambiental se tratan diversos temas como el calentamiento global, recursos como agua y energía, también se habla de la contaminación, desechos sólidos, implementación de buenas prácticas, entre otros.

Entrevista, Sra. Verónica Muñoz. Quito, mayo 2010.



1.2.2. SMART VOYAGER

Es un programa voluntario e independiente que nace en 1998 bajo la administración de Conservación y Desarrollo C&D con el fin de minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos de la actividad turística, mediante el cumplimiento de rigurosas normas de calidad, estándares ambientales, laborales, sociales y de seguridad.

Esta certificación fue creada en un principio para Galápagos, buscando mejorar la administración de embarcaciones, ya que pudieron apreciar el serio problema que existía en el Archipiélago con los yates, puesto que estos no tenían ningún cuidado con respecto al medio ambiente.

En el año 2000, se otorga el primer certificado Smart Voyager en el mundo para embarcaciones turísticas; hasta el 2003, el 25% de los yates de Galápagos cuentan con la certificación.

Debido a la aceptación que tuvieron en lo que respecta a embarcaciones y viendo las necesidades del Planeta, en el año 2003, deciden realizar esta certificación para operaciones turísticas en tierra: hoteles, lodges, operaciones comunitarias, desde entonces hasta la actualidad cuentan con más de 60 operaciones en el territorio continental ecuatoriano.

En el año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO como ejemplo para ser implementado en todo Patrimonio Natural de la humanidad.

No solo se centran en yates, hoteles y lodges; a partir del 2007, comenzaron a trabajar con transporte aéreo y tour operadoras, para así buscar el mejor funcionamiento de todos los factores turísticos.

En la actualidad se puede encontrar esta Certificación en: Perú, Chile, Colombia, Argentina, Ecuador, Guatemala, Honduras y Estados Unidos.



Universidad de Cuenca

Las primeras normas de certificación Smart Voyager fueron establecidas en el año 2000 por un grupo de científicos de todo el mundo involucrados en los sectores privado, público, educativo, entre otros. Estas normas se basan en 13 principios y 4 aspectos principales.

Los aspectos son:

1. Social: relacionado a todo con respecto a la contratación del personal, a que ellos trabajen en condiciones adecuadas, que sean bien remunerados y que se les capacite constantemente en procesos sociales, ambientales.

Que la empresa tenga buena relación con las comunidades, etnias, vecinos que la rodean, entre otros.

Se toma en cuenta el cumplimiento de leyes Locales y Nacionales, de Acuerdos Internacionales y de la Organización Internacional del Trabajo OIT.

2. Ambiental: aquí se tratan los puntos concernientes al manejo del agua potable, aguas grises, aguas negras, fluidos, combustibles, desechos, abastecimiento, a emisiones de gases, etc.

En este punto, se pone mucho énfasis en lo que es reciclaje y control de plagas.

3. Seguridad: ambiental, social, industrial, seguridad para los pasajeros, para el personal, normas de seguridad en caso de incendio, inundación, terremoto.
4. Económico: todas las empresas que pongan en práctica la Certificación, notarán una mejoría económica ya que podrán estructurar mejor el funcionamiento de sus empresas y lograrán ubicar mejor los lugares en los que existe fuga.

Los principios son:

1. Política de la Empresa: deberán incorporar en sus políticas, el cumplimiento de la Legislación Nacional, de convenios internacionales



Universidad de Cuenca

relacionados con el Turismo, además, deben tener una estrategia socio ambiental definida.

2. Conservación de Ecosistemas Naturales: deben apoyar y promover la conservación medioambiental, la protección y buen uso de los recursos naturales mediante un manejo sustentable en su operación.
3. Reducción de Impactos Ambientales Negativos: deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que puedan causar en la zona.
4. Disminución del Riesgo de Introducción y Extracción de Especies: deben prevenir la introducción de especies ajenas en zonas protegidas que son ecosistemas únicos y frágiles, también, deberían conservar especies endémicas y evitar la extracción de recursos en las zonas donde se desarrolla la actividad turística.
5. Trato Justo y Correcto a los Trabajadores: debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
6. Capacitación al Personal: todo el personal debe recibir continua educación y formación en temas de sostenibilidad turística, ambiental y social, también deben ser preparados de acuerdo a la función que desempeña cada uno de ellos en la empresa.
7. Relaciones Comunitarias y Bienestar Social: la operación turística debe tener un compromiso con la comunidad local para promover el bienestar mediante estrategias participativas de desarrollo socioeconómico.
8. Abastecimiento, uso y control de insumos: deben planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos, tomando en cuenta el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.
9. Manejo Integrado de Desechos y Control de Emisiones: es necesario que cuenten con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos el que deberá incluir la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada de todos los desechos generados por la actividad, también es importante tomar en cuenta la



Universidad de Cuenca

emisión de gases de todas las maquinarias dentro y fuera de las instalaciones.

10. Compromiso del Turista: se debe informar al turista sobre las políticas ambientales con las que se maneja la empresa, todo lo cultural y social de la zona para que el turista este consiente del trabajo que se está realizando.
11. Seguridad: se debe proveer seguridades como social, industrial, alimentaria, etc. a todos los individuos involucrados en la actividad.
12. Planificación y Monitoreo: toda actividad turística debe ser planificada, monitoreada y evaluada de acuerdo a sus aspectos técnicos, sociales, económicos y ambientales.
13. Sistema de Calidad: debe tener una política de calidad, sistema de control y monitoreo de la misma, las sugerencias deben ser registradas.

Estas normas son revisadas una vez al año y actualizadas, realizando así cualquier cambio que sea necesario.

Toda empresa que tenga la Certificación, tendrá 2 auditorías al año una programada y otra no programada, en caso de que exista cualquier incumplimiento, reportado por terceros, se realizará una tercera auditoria de verificación.

Las auditorias tienen un valor de:

- \$300 por día para el auditor
- \$450 por el informe
- \$500 a \$1.300 el valor de la Certificación, dependiendo el tipo de establecimiento que este aplicando.

Entrevista, Sra. Leonor Zambrano. Quito, mayo 2010.

Entrevista, Sr. Alfredo Dueñas. Quito, mayo 2010.



Universidad de Cuenca

He tomado la decisión de realizar el “Manual de Producción más limpia y Buenas Prácticas para el Sector Hotelero Ecuatoriano” tomando en cuenta los puntos más importantes de cada uno de los documentos analizados anteriormente. En el capítulo #4 de la monografía que yo realizaré se encontrará 4 fases y 12 principios fundamentales que serán explicados en el proceso de elaboración del manual.

1.3. PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Desde hace algunos años, se ha venido hablando sobre la contaminación ambiental como un punto importante en la gestión turística; poco a poco se ha desarrollado el concepto de tecnologías limpias, las mismas que evitan la producción de contaminantes y fomentan la utilización de energías renovables. El término utilizado internacionalmente para lograr la reducción de impactos ambientales de procesos, productos y servicios logrando un mejor uso de los mismos es PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA (PML).

En Latinoamérica se la conoce como Producción Más Limpia y en Norteamérica como Prevención de la Contaminación.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), PML es el proceso continuo de aplicación de estrategias ambientales preventivas para reducir riesgos a los seres humanos y al ambiente, este proceso es la combinación de conservación de materias primas, agua y energía mas eliminación de las materias primas tóxicas y peligrosas, reducción de la cantidad y la toxicidad de todas las emisiones y desperdicios en la fuente durante el proceso de producción, esto, se puede aplicar en productos, servicios, etc.

Con respecto a productos la PML busca una reducción de impactos ambientales, en salud y seguridad de los mismos, desde el momento de su extracción hasta el consumo.



Universidad de Cuenca

En servicios, trata de incorporar la preocupación sobre el diseño y entrega del servicio.

PML se refiere a la idea de cómo los bienes y servicios deben ser producidos, evitando la mayor contaminación posible bajo los actuales límites tecnológicos y económicos, buscando un crecimiento ecológicamente sostenible, tomando en cuenta, que no solo se trata de ayudar al medio ambiente, sino también, aporta una mejoría económica para los que la utilizan, ya que si los residuos son considerados productos con valor negativo, al reducirlos bajarán los gastos de la empresa.

Lo que en realidad busca la PML es mirar hacia delante, anticipar y prevenir.

Producir limpio es:

- Reducir el volumen de residuos generados.
- Ahorrar recursos y materias primas.
- Ahorrar costos de tratamiento.
- Modernizar la estructura productiva.
- Innovar en tecnología.
- Mejorar la competitividad de las empresas.
- Metodología de Producción Más Limpia

PML implica

- "Pensar y Recapacitar" sobre los productos, los procesos y las pautas de comportamiento.
- Aplicar PML a la prevención y al tratamiento.
- Pensar en la afectación a cadenas de valor anteriores y posteriores.
- Mantener o aumentar la competitividad:
 - Viabilidad técnica
 - Viabilidad económica



Universidad de Cuenca

- Disponibilidad

Los procesos implican

- Conservar materias primas.
- Conservar agua y energía.
- Eliminar materias primas tóxicas.
- Reducir cantidad y toxicidad de los residuos y de las emisiones hacia el agua y la atmósfera.

En los productos implica:

- Reducir los impactos a lo largo de su ciclo de vida, desde la obtención de las materias primas hasta el residuo final.

1.4. Constitución del Ecuador y la Sostenibilidad

En la sección segunda de la Constitución del Ecuador se habla sobre el ambiente sano, en el cual, se garantiza el derecho al buen vivir, en un ambiente sano y equilibrado, priorizando la sostenibilidad y el Sumak Kawsay (Buen Vivir), declara, como interés público, el cuidado y preservación medioambiental promoviendo al sector público y privado el uso de tecnologías ambientales limpias, energías alternativas de poco impacto ambiental.

En la sección séptima se habla del derecho a la salud el cual involucra muchos otros aspectos como la educación, el derecho al agua, alimentación, trabajo, derecho a vivir en un ambiente sano en todos los aspectos.

En la sección novena se habla sobre las personas usuarias y consumidores, aquí se tratan los puntos en los que se dice, que las personas o entidades que produzcan o comercialicen bienes de consumos serán responsables de la calidad del producto que ofrezcan, incorporan sistemas de medición de



Universidad de Cuenca

satisfacción de los consumidores para así poder mejorar los productos defectuosos.

El Capítulo Segundo trata sobre Biodiversidad y Recursos Naturales.

Sección primera: Naturaleza y ambiente.

La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.
3. El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.
4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.

Constitución de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones. Agosto 2009.

El Estado adoptará políticas y medidas para evitar impactos negativos ambientales, todo daño al ambiente, además de las sanciones correspondientes, implicará también la obligación de restaurar integralmente los ecosistemas e indemnizar a las personas y comunidades afectadas.

Cada uno de los actores tomará las respectivas formas de cuidado medioambiental y asumirá responsabilidad directa para con el medio ambiente y comunidades que puedan ser o hayan sido afectadas.



Universidad de Cuenca

En la sección Sexta se habla sobre el Agua, se dice que el Estado será responsable de la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, tomando como cargo principal el manejo, control, regulación y planificación para el uso del agua.

En la sección Séptima, Biosfera, ecología urbana y energías alternativas, el Estado promoverá la eficiencia energética, el desarrollo, uso de prácticas y tecnologías ambientalmente limpias-sanas, así como de energías renovables, diversificadas de bajo impacto y que no pongan en riesgo, el equilibrio ecológico de los ecosistemas ni el derecho al agua.

En el Capítulo Séptimo se habla de los Derechos de la Naturaleza o Pacha Mama, los mismos, dicen que deberá ser respetada en su integridad, permitiendo la regeneración del ciclo vital, procesos evolutivos, entre otros.

En caso de desastre natural fuere cual fuere el motivo, el Gobierno buscará la manera de ayudar a los damnificados y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar consecuencias ambientales nocivas.

1.5. NORMA ISO 14001

Esta Norma habla sobre Sistemas de Gestión Ambiental los mismos que han sido creados debido a la importancia que está teniendo el medio ambiente en la actualidad.

Lo que la norma ISO 14001 busca generar elementos para un sistema de gestión ambiental, de esta manera, facilitando un plan a seguir por las organizaciones interesadas en aplicar el mismo; para que este sistema sea efectivo, se necesita un alto nivel de compromiso por parte de la empresa, sobre todo, de los niveles más altos de ella, es decir de la dirección, permitiéndoles crear sus propias políticas ambientales, tomando las acciones necesarias para mejorar su rendimiento.

La metodología que se utiliza es el ciclo de Deming, también conocida como PHVA (planear, hacer, verificar, actuar)



Universidad de Cuenca

Esta norma puede ser aplicada en cualquier empresa que así lo desee:

- Establecer, mantener, implementar y mejorar un sistema de gestión ambiental.
- Asegurar la conformidad con su política ambiental establecida
- Demostrar La conformidad de esta norma mediante:
 - Auto-evaluación y auto-declaración
 - Búsqueda de conformidad por parte de los clientes
 - Búsqueda de conformidad por parte de la empresa
 - Búsqueda de La Certificación por parte de una organización externa

La empresa debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas de gestión ambiental.

Como toda norma o programa, a ser implementado, tiene que ser aceptado en su totalidad por los altos mandos de la empresa.

Luego la empresa pasa por una etapa de auditoría, generando así el plan más adecuado para la implementación; una vez elaborado el plan se lo pone en marcha y por último se monitorea.

1.6. NORMA ISO 19001

Esta norma se enfoca en las directrices de las auditorías para los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental.

Según la norma ISO 14001 hay cuatro maneras de demostrar la conformidad de la norma, las mismas que expondré a continuación:

- Realizar una autoevaluación.
- La búsqueda de conformidad de clientes.
- La auto declaración por parte de la empresa.
- Búsqueda de una certificación por parte de algún organismo externo a la empresa.

El grado de aplicación de esta norma depende de las políticas ambientales de la organización; productos, servicios y lugar de operación, entre otros.



Universidad de Cuenca

Se debe llevar un control escrito de cada auditoría que se realice, y debe ser entregado, ya sea impreso o de manera electrónica para así poder tener un seguimiento adecuado.

La norma 19001 se enfoca en todo lo que concierne a auditorías;

Lo que buscan las auditorías es comprobar que se estén cumpliendo las normas establecidas en la empresa, estas pueden ser internas (el auditor es una persona de dentro de la empresa) o externas (el auditor no pertenece a la empresa.)

Una vez realizada la auditoría se debe entregar un informe de la misma, ya sea de conformidad o inconformidad, el cual, puede también llevar las dos partes, ya que puede estarse cumpliendo una parte de la implementación y fallando en alguna otra; el informe también debe contener acciones de prevención y corrección, dependiendo el caso.



CAPITULO 2

HOTELES ESTUDIADOS Y LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN

2. Aplicación de técnicas de PML en Hoteles, Haciendas, Hosterías y Lodges

2.1. Hotel Patio Andaluz.- Historia, manejo de técnicas de PML tomado en cuenta los factores como luz y agua, detergentes y suministros de limpieza utilizados.

2.1.1 HISTORIA

“Casa solariega, alegre, discreta y elegante” como **Don Manuel Jijón y Barba** la menciona en sus cartas a Paris, para mencionar el lugar de su residencia pasajera en los solares de Quito.

“Bella, acogedora e impredecible...pues en ella se daban los eventos importantes menos esperados de la manera mas casual...tal y como **Don Cristóbal Bonifaz y Jijón**...*bienhechor de la Fundación Charles Darwin a favor de las Islas Encantadas* lo enuncia en sus cartas redactadas durante su corta estadía como huésped de la casa.

La casa del **Hotel Patio Andaluz** fue parte de los solares originales que conformaron la ciudad de **San Francisco de Quito**, al momento de su fundación. Ubicado en la Parroquia de Santa Bárbara, la más antigua según los relatos del padre Juan de Velazco.



Universidad de Cuenca

A fines del siglo XVI pertenecía al **Marques Juan Sánchez de Jerez**, actuante en la Revolución de las Alcabalas, el vínculo establecido en 1689, fue fundamental ya que llegaron al acuerdo familiar de no poder vender la casa.

No obstante por ciertas influencias político-económicas, el comerciante Jerónimo Urbasus, logra desvincular la casa del patio y la adquiere a su nombre hacia 1730.

En la República, pasa a manos de **Don Miguel Grijalva**, quien, en 1850, la vendió en a **Pacífico Chiriboga Borja**, notable político riobambeño que fue Ministro de Estado y miembro del Triunvirato de 1859 a 1861, junto a García Moreno y Jerónimo Carrión.

En 1866, fallece el Señor Borja, heredando la casa a su hija **Mercedes**, esposa del **Coronel Timoleón Tiburcio Flores Jijón**, hijo del **General Juan José Flores**. Esta casa fue muy visitada en 1888 a 1892 por el **Presidente Antonio Flores**, hermano del dueño.

En julio de 1924, la Familia **Flores Chiriboga** vende la casa a la Asociación de Empleados, desde ese momento, la casa tuvo varias identidades: El Patio Casino Andaluz, El Club de Billar, oficinas y domicilios de gente quiteña y emigrantes de provincias; hasta que, la idea de la **Empresa del Centro Histórico**, hace realidad su recuperación para convertirla en lo que hoy es parte de la **Cadena Hotelera Colonial Cialcotel** promovida y dirigida por el **Ing. José Luis Álvarez Burbano de Lara** en el año 2003.

El Hotel cuenta con 32 habitaciones, que se dividen en 11 suites y 21 habitaciones estándares, cada habitación cuenta con baño privado, agua caliente, secadora de cabello, TV con cable.



Universidad de Cuenca

Fotografía: 1



Fuente: Hotel Patio Andaluz

Autor: Hotel Patio Andaluz

Fecha: 17-05-2010

Otros servicios que ofrece el Hotel Patio Andaluz son:

- RESTAURANTE

“El Rincón de Cantuña” es el nombre del Restaurante que encontramos dentro del Hotel, especializado en gastronomía española y nacional.

- BAR

“Cava Marqués de Jerez” con especialidad en tapas españolas y vinos.

Fotografía: 2



Fuente: Hotel Patio Andaluz

Autor: Hotel Patio Andaluz

Fecha: 17-05-2010



Universidad de Cuenca

- ROOM SERVICE

El servicio de Room Service, ofrece al pasajero la facilidad de llamar vía telefónica al Restaurante, Bar o Cafetería y realizar su pedido, de forma inmediata, se procede a la elaboración del mismo y un camarero lo lleva a la habitación del solicitante.

- CAFETERÍA

Lugar acogedor en donde se sirven los desayunos.

- SALA DE LECTURA

“Guayasamín” lugar donde se pueden encontrar todo tipo de libros sobre historia, flora, fauna del Ecuador, también existe literatura en inglés y novelas, entre otras.

Fotografía: 3



Fuente: Hotel Patio Andaluz

Autor: Hotel Patio Andaluz

Fecha: 17-05-2010



- WAKE UP EARLY (despertador)

Si un pasajero desea que lo despierten a una hora específica, solamente debe solicitar en Recepción el día y la hora en que necesita ser despertado.

- TIENDA DE ARTESANIAS FOLKLORE OLGA FISCH

Dentro del Hotel se puede encontrar una tienda de artesanías exclusivas de todo el Ecuador.

2.1.2 AMBITO AMBIENTAL

2.1.2.1 USO DE AGUA

El Hotel Patio Andaluz cuenta con los inodoros de doble tanque, los que ayudan en el ahorro de agua ya que se debe oprimir el botón de menor carga (3 litros) para evacuar solo líquidos y el botón de mayor descarga (6 litros) para evacuar sólidos y líquidos.

No cuentan con un sistema de reciclaje de agua puesto que el sistema de desagüe es el mismo que se encontraba instalado en la casa desde mucho antes de que se convierta en Hotel.

2.1.2.2 USO DE ENERGÍA

El estilo y elegancia de las habitaciones, no permite utilizar focos ahorradores por lo que utilizan focos normales, pero en el resto del Hotel, como áreas de servicio, tomando en cuenta que en estas es dónde más energía se consume, si se utilizan focos ahorradores.

También cuentan con refrigeradoras y congeladores de la línea verde, siendo esta una nueva línea de productos amigables con el medio ambiente ya que consumen menor cantidad de energía y generan menos contaminación.

El Hotel cuenta con paneles solares que generan un gran porcentaje de energía y así evitan utilizar una gran cantidad electricidad.



2.1.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes utilizados para lavar la lencería del Hotel, uniformes del personal y ropa de pasajeros, son completamente biodegradables y amigables con el medio ambiente.

2.1.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Se utilizan productos biodegradables en lavandería y limpieza en general, también pastillas biodegradables para la limpieza del pozo séptico.

2.1.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

El Hotel realiza una correcta separación de desechos orgánicos e inorgánicos, cuenta con recipientes de color verde, donde se depositan los desechos orgánicos, los mismos que son retirados 1 vez por día.

2.1.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

El Hotel cuenta con un plan de desechos sólidos el mismo que funciona mediante la diferenciación de los diferentes tipos de residuos que genera el hotel siendo estos:

Inorgánicos reciclables

Inorgánicos

Orgánicos

Especiales

Chatarra

Para el manejo de los desechos sólidos, el Hotel toma en cuenta ciertas disposiciones generales como la clasificación de los desechos en envasados de diferente color de acuerdo a su clase:



Universidad de Cuenca

- **Color amarillo:** para desechos inorgánicos
- **Color verde:** para los desechos orgánicos
- **Color rojo:** para desechos especiales

2.1.2.7. RECICLAJE

El Hotel Patio Andaluz, ha implementado un sistema de reciclaje y re-uso, para lo cual deben estar bien identificados los residuos y se debe conocer la naturaleza de cada uno de ellos.

DESECHOS NORMALES

-Papel y cartón

El papel y el cartón con características para el reciclaje, son almacenados, luego, cada tres meses se envían a un centro de reciclaje aprobado por la Dirección Metropolitana de Medio Ambiente, DMMA.

-Plástico

El plástico residual de los envases utilizados, generalmente en cocina, son almacenados, cuando se acumula cierto volumen, se envía a empresas recicladoras aprobadas por la DMMA.

-Vidrio

El vidrio residual de los vinos y botellas, es almacenado, cuando se acumula cierto volumen, se envía a empresas recicladoras aprobadas por la DMMA.

- Chatarra y madera

Las piezas metálicas que son consideradas como chatarra, serán almacenadas, cuando se acumula cierto volumen, se envía a empresas recicladoras aprobadas por la DMMA.



DESECHOS ESPECIALES

-Aceites residuales

Los aceites residuales son acopiados en tanques de 55 galones de color negro identificados como aceites residuales, normalmente cada 6 meses se llama al Gestor de Residuos aprobado por la DMMA tal como BIOFACTOR para que retire del Hotel los tanques.

-Papel de los baños

Estos desechos son recolectados desde su fuente en fundas de plástico de color rojo para ser entregadas al recolector municipal.

-Envases de químicos

Los envases de químicos son recolectados y devueltos a los proveedores de los mismos, quienes están en la obligación de recibirlos para ser reutilizados. Estos desechos serán claramente identificados, para evitar que sean reutilizados con otros productos.

2.1.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

Patio Andaluz cuenta con carteles de concientización en las habitaciones, los carteles son dos, uno habla sobre ahorro de energía, solicita apagar las luces, el otro habla sobre ahorro de agua, e indica que si desea que le cambien la toalla, deberá dejarla en el piso y si no necesita cambio, se la deberá dejar colgada.

2.1.2.9. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

El Hotel no cuenta con jardines ni huertas ya que se encuentra ubicado en el centro de la Ciudad de Quito pero las jardineras que se encuentran dentro del Hotel, son fumigadas con productos biodegradables.



3.1.3. AMBITO EMPRESARIAL

3.1.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

El Hotel cuenta con un manual bien elaborado para los empleados en el cual se explica las funciones de cada uno de ellos en los puestos existentes en la Empresa, también se exponen los niveles y rangos que existen entre los empleados como tales en sus puestos de trabajo.

Se describe cada una de las funciones con los pasos exactos a seguir, logrando así, que cualquier persona que tenga que realizar un trabajo nuevo lo pueda hacer sin necesidad de una explicación personalizada, solamente guiándose en el manual.

2.1.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

El Hotel cuenta con un plan muy bueno de capacitación para el personal; considera sumamente importante para la Empresa tener personal capacitado convirtiéndolos en individuos seguros, situación que da un valor agregado a la Empresa.

Los empleados del Hotel Patio Andaluz tienen acceso a becas para aprender inglés en Wall Street Institute y por lo menos cuentan con dos o tres cursos de capacitación en el año, ya sea técnicos o de mejoramiento personal.

En el plan de capacitación se tratan algunos temas como:

- Plan de manejo Ambiental
- Medidas de Prevención y mitigación de impactos
- Manejo y almacenamiento de Químicos
- Seguridad industrial
- Entre otros

2.1.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.1.3.3.1. PLANIFICACIÓN

El Hotel Patio Andaluz cuenta con una planificación muy buena en todo lo que respecta al manejo del mismo: tiene un plan de manejo ambiental el que



Universidad de Cuenca

previene, mitiga y compensa los daños ocasionados por las actividades que realiza el Hotel.

2.1.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.1.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

Patio Andaluz trata de utilizar los negocios del sector, formando parte del Comité de Mejoras de la García Moreno y del Comité de Seguridad del Centro Histórico. También capacitan periódicamente a los vecinos en cómo ser mejores anfitriones con el turista y les dan asesoramiento de diversa índole. La mayoría de los empleados del Hotel son Quiteños.

2.1.4.2. EL HOTEL Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

El Hotel Patio Andaluz, se encuentra en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito y promueve las visitas a Iglesias y Museos que se encuentran dentro y fuera de la zona.

Como ya mencioné, también cuenta con una tienda de folklore de Olga Fisch dentro de sus instalaciones.



Universidad de Cuenca

2.2 Hotel Mansión Alcázar.- historia, manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados

2.2.1 HISTORIA

Mansión Alcázar, es un Hotel Boutique que se encuentra en la Ciudad de Cuenca, abrió sus puertas hace 10 años, con el fin de brindar un muy buen servicio.

Este Hotel funciona en una casa de Estilo Republicano que perteneció a la familia del Presidente Luís Cordero Crespo; en la actualidad, pertenece a la familia Vásquez del Alcázar quienes crean la imagen del Hotel como un Hotel Boutique.

El Hotel cuenta con once habitaciones y tres suites, cada una con su propia decoración y estilo, armonizando, el Estilo Republicano, con las comodidades actuales. Todas las habitaciones son para no fumadores.

Fotografía: 4



Fuente: Hotel Mansión Alcázar

Autor: Hotel Mansión Alcázar

Fecha: 17-06-2010



Universidad de Cuenca

Otros servicios que ofrece el Hotel Mansión Alcázar son:

- INTERNET

El Hotel cuenta con Internet inalámbrico en todas las zonas del mismo, el cual está a disposición de todos los huéspedes.

- SALÓN DE REUNIONES

Este salón está a disposición solo de huéspedes, no es vendido al público en general.

- JARDÍN

Todas las plantas y árboles del jardín son de la zona, en este jardín se usa solamente abonos orgánicos.

- LAVANDERÍA

La lavandería está a disposición de todos los huéspedes del hotel.

- SALA DE TÉ

Con pastelería hecha en casa, esta sala se encuentra ubicada en el lobby del Hotel.

- RESTAURANTE

El Restaurante lleva el nombre de Casa Alonso, el mismo que ofrece comida de alta calidad y un ambiente muy cálido y acogedor.

Fotografía: 5



Fuente: Hotel Mansión Alcázar

Autor: Hotel Mansión Alcázar



Universidad de Cuenca

Fecha: 17-06-2010

o LE BAR

El Bar se encuentra abierto todos los días de 17h00 a 23h00, aquí se puede disfrutar de cócteles clásicos e innovadores.

Fotografía: 6



Fuente: Hotel Mansión Alcázar

Autor: Hotel Mansión Alcázar

Fecha: 17-06-2010

2.2.2 AMBITO AMBIENTAL

2.2.2.1 USO DE AGUA

El Hotel Mansión Alcázar cuenta con dos piletas en las que se reutilizan las aguas grises que produce el establecimiento, siendo esta una manera de reciclar el agua y evitar tanto desperdicio.

2.2.2.2 USO DE ENERGÍA

Los focos ahorradores son utilizados en ciertas áreas del Hotel como cocina, oficinas, baños, lugares de trabajo, todos los focos que se encuentran a vista del cliente como en las habitaciones o recepción son focos normales debido a las políticas del Hotel.



2.2.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes que se utilizan en el Hotel Mansión Alcázar no son biodegradables ni amigables con el medio ambiente debido a su alto costo, la forma en la que el Hotel disminuye la contaminación es tratando de no mezclar tantos químicos a la vez.

2.2.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Como se menciona en el punto anterior estos implementos e insumos de limpieza tienen un costo muy alto, por este motivo el Hotel no los utiliza.

2.2.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Los desechos orgánicos son depositados en tachos de color verde.

2.2.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

Todo lo que son desechos sólidos se separan; los desechos reciclables se depositan en los tachos de color azul y los no reciclables en los tachos de color negro.

2.2.2.7. RECICLAJE

El Hotel cuenta con un plan reciclaje, el que consiste en separar la basura en 4 grupos: basura orgánica, basura reciclable, basura que contenga latas y botellas y basura como pilas, baterías y todo lo que contenga químicos.

2.2.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACION PARA LOS TURISTAS

El Hotel si cuenta con carteles de concientización en las habitaciones pero no han tenido la acogida esperada, ya que los huéspedes (nacionales en su mayoría) no toman en serio la intención de los mismos, haciendo que se cambien las sábanas y toallas todos los días.



2.2.2.9. FERTILIZANTES EN JARDIN Y HUERTA

Los fertilizantes que utilizan en el jardín interno no son bio-degradables, debido a su alto costo en el mercado.

2.2.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.2.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

Cuentan con un manual para empleados el mismo que está siendo re direccionado, este manual es entregado a cada uno de los empleados del Hotel.

2.2.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Los empleados reciben capacitación constante sobre temas de cuidado medioambiental y sobre la correcta forma de eliminar los desechos que produce el Hotel.

2.2.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.2.3.3.1. PLANIFICACIÓN

El Hotel cuenta con una muy buena planificación en lo respecta a distribución de espacios, iluminación y funcionamiento en general.

2.2.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.2.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

Por el momento, el Hotel no realiza ningún trabajo con la comunidad. Todos los trabajadores con los que cuenta son cuencanos.

2.2.4.2. EL HOTEL Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

El Hotel, no realiza acciones para rescatar el Patrimonio Cultural e Histórico pero están realizando un plan para poder trabajar con la comunidad.



Universidad de Cuenca

2.3 Hostería Alandaluz.- historia, manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados

2.3.1 HISTORIA

Esta Hostería está construida principalmente con bambú, se encuentra en la Provincia de Manabí, ubicada justo frente al mar.

Cuenta con 24 cabañas y habitaciones.

Otros servicios que ofrece la Hostería Alandaluz son:

- INTERNET

El Internet con el que cuenta la Hostería es limitado ya que en la zona no existe una buena conectividad.

- JARDÍN

En los jardines de Alandaluz se puede encontrar una gran variedad de plantas nativas y de otras regiones del Ecuador, también se pueden encontrar pequeños bosques de bambú, una gran variedad de palmeras, orquídeas, brómeliás, buganvillas; existe una gran variedad de aves en la zona unas 30 especies aproximadamente.

El mantenimiento de estos jardines es totalmente orgánico ya que reciclan las aguas grises reutilizándolas en el riego del jardín.

- AREA DE CAMPING

Cuenta con capacidad para 10 carpas medianas y está dotado de baños, iluminación y señalización.



Universidad de Cuenca

Fotografía: 7



Fuente: Hostería Alandaluz

Autor: Hostería Alandaluz

Fecha: 29-07-2010

○ CENTRO DE INFORMACIÓN

La Hostería cuenta con dos centros de información, en uno de ellos, existen mapas, fotografías y libros que explican los atractivos naturales, culturales y arqueológicos de la zona, el otro centro de información es un centro infantil ubicado en la “Cabaña del Árbol” donde existe una explicación más clara de la flora y fauna de la zona y también se realizan actividades manuales y pintura, entre otras actividades para niños.

○ HUERTOS ORGÁNICOS

Debido a que es una Eco-Hostería. los huertos son totalmente orgánicos, se manejan mediante la siembra rotativa de frutas y hortalizas, los abonos que se utilizan son los residuos de la composta, abono de animales y son regados con agua totalmente limpia.



Universidad de Cuenca

Fotografía: 8



Fuente: Hostería Alandaluz

Autor: Hostería Alandaluz

Fecha: 29-07-2010

- PARQUEADERO PRIVADO

Cuenta con parqueadero privado dentro de la Hostería para empleados y huéspedes.

- SALA DE CONFERENCIAS

Tiene una sala de conferencias con capacidad para más de 100 personas.

- RESTAURANTE

El Restaurante “El Bambo” ofrece platos típicos e internacionales, la mayoría de frutas y verduras que se utilizan, son producidas, de manera orgánica en la Hostería. La gastronomía principal es la que se inspira en la alimentación de los aborígenes de la zona en otras épocas; tratando de recuperar productos olvidados, entre los platos propios de la Hostería, voy a citar:

Spondylus gratinado, el zapallo apasionado, entre otros.



○ TRANSFER

Proporciona transfer desde y hacia Guayaquil, Manta y Portoviejo, este debe ser solicitado con anticipación, si es posible el momento de realizar la reserva.

2.3.2 AMBITO AMBIENTAL

2.3.2.1 USO DE AGUA

En la Hostería tienen un sistema de reciclaje de aguas grises, las que son utilizadas en los jardines, también cuenta con un baño ecológico en una de las cabañas, este tiene un funcionamiento diferente a los baños normales, este se conoce como baño seco ya que no tiene agua, se utiliza aserrín y los desechos son tratados diariamente con cal para evitar los malos olores.

Fotografía: 9



Fuente: Hostería Alándaluz

Autor: Hostería Alándaluz

Fecha: 29-07-2010

2.3.2.2 USO DE ENERGÍA

Todos los focos que se utilizan en la Hostería son focos ahorradores, también debemos tomar en cuenta que las cabañas y habitaciones fueron construidas de una manera especial para que no sea necesario utilizar tanta energía eléctrica; las cabañas tienen una ubicación que les permite recibir una gran cantidad de luz natural y cuentan con ventanas grandes para mejor aprovechamiento de la misma.



2.3.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes utilizados en la Hostería son totalmente biodegradables.

2.3.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Lo mismo sucede con los suministros de limpieza, no son nocivos para el medioambiente.

2.3.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Todos los desechos orgánicos son depositados en el área de composta donde, una vez que está llena, se los entierra para después utilizarlos como abono en los huertos y jardines.

2.3.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

Los desechos sólidos son debidamente separados y enviados a Portoviejo para someterlos al tratamiento adecuado.

2.3.2.7. RECICLAJE

Cuenta con un sistema de reciclaje muy bien organizado; separa desechos orgánicos, inorgánicos, aguas grises y negras.

La Hostería ha creado un sistema integral de manejo de desechos por medio de la instalación de un patio de reciclaje donde todas las personas del pueblo “Puerto Rico” van a dejar sus desechos para que sean enviados a Portoviejo a la empresa recicladora.

Con lo que respecta a aguas grises y negras, son tratadas de acuerdo al tipo de agua que sea; las aguas grises son filtradas mediante un desarenador y una trampa de grasa, luego, son filtradas hacia los jardines y huertas; las aguas negras son tratadas mediante filtros anaeróbicos y filtros fitopedológicos en un pozo séptico y luego son utilizadas para el jardín.



Universidad de Cuenca

Los filtros anaeróbicos y fitopedológicos son utilizados para un tipo de depuración de agua en la que se utilizan bacterias que consumen los residuos dejando de esta manera al agua apta para ser utilizada en los jardines.

2.3.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

No cuentan con carteles de concientización ya que la Hostería es totalmente ecológica y todo está construido de acuerdo a las normas ambientales.

2.3.2.9. FERTILIZANTES UN JARDÍN Y HUERTA

Los fertilizantes son totalmente orgánicos, Alandaluz se caracteriza por tener Bio-huertos; los fertilizantes que utilizan son: abono de animal y el composta.

2.3.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.3.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

Alandaluz cuenta con un manual para empleados muy bien elaborado, el mismo que es entregado a cada uno de los trabajadores para que ellos estén al tanto de cómo es el funcionamiento de la Hostería en general.

2.3.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Alandaluz realiza capacitaciones continuas, no solo a sus trabajadores sino también a personas de las comunidades circundantes.

2.3.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.3.3.3.1. PLANIFICACIÓN

Cuenta con una planificación muy extensa en la cual se trata sobre todo el tema de sustentabilidad con procesos como:

- Consolidación de la propuesta alternativa, integral, socialmente responsable y auto-sustentable en el tema ecoturístico más importante de Ecuador, siendo la pionera en el tema.
- Creación de más de cien puestos de trabajo directos y muchos más indirectos.



Universidad de Cuenca

- El Pueblo Ecológico Alándaluz es el mayor conjunto de Arquitectura Alternativa en América, desarrollada con caña guadua.
- Las capacitaciones desarrolladas por el grupo, han tenido un efecto multiplicador, impactando positivamente a miles de campesinos ubicados en distintas zonas del País

Así también, cuenta con la Certificación Smart Voyager la misma que viene cumpliendo en su cabalidad.

2.3.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.3.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

En la Hostería Alándaluz casi todos los trabajadores son de la zona o de zonas aledañas, de esta manera, ayudan evitar el desempleo.

23.4.2. LA HOSTERÍA Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

La Hostería ha realizado una serie de capacitaciones mediante diversas ONG'S y Universidades capacitando a mas de 4000 líderes campesinos de Puerto Rico y zonas aledañas logrando así un desarrollo alternativo para recuperar la importancia de los sitios arqueológicos de la zona, la implementación de bioarquitectura e inculcando la importancia de reciclar y de mantener los jardines de la mejor manera posible. Apoyando de esa manera al desarrollo y mejorando la calidad de vida en las zonas rurales más vulnerables ayuda a conservar los recursos naturales de la zona, sobre todo del Parque Nacional Machalilla.



2.4 Hostería Mandala.- historia, manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.

2.4.1 HISTORIA

MANDALA, palabra con más de 5000 años de antigüedad, viene del Sanscrito, y significa círculo o movimiento, es utilizada en muchas culturas como símbolo de fluidez.

MANDALA

“A safe refuge of inner reconciliation and wholeness...a synthesis of distinctive elements in a unified scheme representing the basic nature of existence”

Carl Jung

Mandala, ubicada en la costa pacífica del Ecuador, en la zona del Parque Nacional Machalilla en la provincia de Manabí.

Los propietarios Aurelio y Maja de nacionalidad Italiana y suiza respectivamente, compraron el terreno después del fenómeno del Niño de 1998 y comenzaron la construcción en julio de 1998.

El terreno se encontraba bajo 3 metros de agua, para poder construir debieron rellenar el mismo con 3500 camiones de material desechado por el mar durante el fenómeno; de cada cinco troncos de madera que fueron utilizados en la construcción dos fueron obtenidos de la playa y así poco a poco se construyó lo que actualmente es la Hostería Mandala.

La Hostería comienza a operar en enero de 1999 con tres cabañas cuádruples, el pago se hacía por adelantado para poder comprar la materia prima que se fuera a utilizar en la atención de cada reservación. A finales del mismo año, ya contaban con 10 cabañas y el restaurante; poco a poco y con la visión de los dueños, Mandala fue creciendo hasta la actualidad que cuenta con un total de seis cabañas familiares de dos pisos con capacidad para cuatro o cinco personas, diez cabañas dobles, de las cuales cinco son con cama matrimonial y cinco con camas individuales, la casa familiar “Mariposa” que



Universidad de Cuenca

tiene capacidad para cinco personas y otras tres habitaciones con capacidad para dos o tres personas cada una; en total, la Hostería tiene la capacidad de alojamiento para 50 personas; la nomenclatura utilizada en las cabañas, es con nombres de animales marinos, peces y aves de la zona como: fragata, pingüino, tiburón martillo, ballena, tortuga, manta raya etc.

Fotografía: 10



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 20 -07- 2010

Los servicios que ofrecen las cabañas son los siguientes:

Camas con colchones de medidas europeas más grades que los comunes (2mt x 2.20mt)

Baño privado con agua caliente

Ventiladores

Mosquiteros

Todas las cabañas tienen un balcón con hamaca.

Otros servicios que ofrece la Hostería Mandala son:

- INTERNET

Wíreless y una computadora para los pasajeros que no viajen con su portátil.



Universidad de Cuenca

○ SALA DE JUEGOS

Con mesa de billar, footbolling, juegos artesanales típicos de madera, juegos de mesa, entre otros.

Fotografía: 11



Fuente: Mandala

Autor: Mandala

Fecha: 19-07-2010

○ JARDÍN

Cuenta con un jardín que fue creado con la idea de un laberinto para encontrarse con otras personas, de tal manera que nadie se puede perder en él, tiene una serie de banquitas ubicadas a lo largo del mismo para que los pasajeros se sienten a disfrutar la flora y fauna.

○ SALA DE MÚSICA

Mandala cuenta con una colección de instrumentos como guitarras, bombos, maracas, marimbas, etc.

○ BOOK EXCHANGE



Universidad de Cuenca

Es el lugar donde se puede cambiar los libros ya leídos por alguno que desee leer sin necesidad de comprarlo.

○ SALA DE VIDEO

Es un lugar donde existen gran variedad de películas y documentales los mismos que están a disposición de los pasajeros para verlos el momento que ellos deseen.

○ CONTACTOS

Tiene contacto con diferentes agencias de viajes y operadoras turísticas para realizar cabalgatas, avistamiento de ballenas (de julio a septiembre), alquiler de bicicletas, tours a la Isla de la Plata, a la Playa de Los Frailes, a la Reserva Arqueológica Aguas blancas, entre otras actividades.

○ LAVANDERÍA

Este servicio está a disposición del huésped en caso que lo requiera, la ropa debe ser depositada en una cesta que se encuentra en la habitación, sobre ella debe también dejar la lista detallada de la ropa que se envía.

○ PARQUEADERO PRIVADO

El parqueadero esta dentro de la Hostería, con una capacidad para 15 carros, tiene guardia las 24 horas.

○ RESTAURANTE

Fotografía: 12



Fuente: Mandala

Autor: Mandala

Fecha: 19-07-2010



Universidad de Cuenca

Con comida típica e internacional, cuentan con platos vegetarianos y con especialidades italianas.

Elaboran pizza en horno de leña la que debe ser pedida en la mañana para ser servida en la tarde o noche.

2.4.2 AMBITO AMBIENTAL

2.4.2.1 USO DE AGUA

Mandala cuenta con un carro cisterna propio el mismo que provee, una vez al día, de agua dulce a la Hostería, todos los días; las aguas grises son reutilizadas para regar los jardines.

Las habitaciones no cuentan con llaves push o automáticas, utilizan las normales corriendo el riesgo que los pasajeros las dejen abiertas mientras se cepillan los dientes o enjabonan las manos.

2.4.2.2 USO DE ENERGÍA

Toda la Hostería está iluminada con focos ahorradores los que se prenden a partir de las 18:h00; las habitaciones no tiene aire acondicionado puesto que este produce un consumo muy alto de energía.

2.4.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes que utilizan no son biodegradables debido a calidad de agua de la zona, realizaron un estudio para ver que detergente biodegradable que se pueda conseguir en el País podía ser utilizado, pero ninguno dio resultado, porque no son lo suficientemente fuertes para dejar bien limpia y suave la ropa, por este motivo utilizan detergentes normales; toda esa agua, va a un pozo séptico especial donde cuentan con un mecanismo separador de grasas, luego, son depositadas en el composta y el agua que queda, es utilizada para regar las palmeras de la carretera, aportándoles todos los nutrientes necesarios para crecer correctamente.



2.4.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Los suministros de limpieza tampoco son biodegradables por el mismo motivo del agua, pero son utilizados con mucha precaución y cuidado.

2.4.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Fotografía: 13



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 20-07-2010

Todos los desechos orgánicos son depositados en las dos composteras que tiene la Hostería; una vez listo el composta lo utilizan como abono de las plantas.

Dentro de poco piensan comenzar con lombricultura para elaborar humus.

2.4.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

Los desechos sólidos son separados de acuerdo a la normativa, los que se encuentran en buenas condiciones y pueden ser reutilizados son entregados a los empleados para que estos los utilicen según sus necesidades.



2.4.2.7. RECICLAJE

Mandala recicla las aguas grises y negras, y los desechos sólidos que no son reutilizados se los bota en la basura común ya que Puerto López y la Provincia de Manabí, no cuenta con un sistema de reciclaje.

Las pilas y baterías fuera de uso, son almacenadas en tarros y llevadas a Manta cada vez que sea necesario.

2.4.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACION PARA LOS TURISTAS

En cada habitación se encuentran carteles sobre el uso de las toallas y sábanas por más de un día, no tienen mucha acogida por la zona en la que se encuentra la Hostería debido a la humedad ya que los pasajeros siempre llevan en sus cuerpos, arena de la playa a las habitaciones y por ende a las camas.

2.4.2.9. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

Mandala se caracteriza por los jardines botánicos que rodean a toda la Hostería; se puede observar una gran variedad de plantas exóticas y especies endémicas de interés científico; en la sala de música se puede apreciar una gran colección de cactus.

Fotografía: 14



Fuente: Mandala

Autor: Mandala

Fecha: 19-07-2010

También cuentan con una pequeña huerta que produce albahaca, orégano, perejil, salvia, hierba luisa, manzanilla, toronjil, entre otras hierbas aromáticas y medicinales. Todo esto es para el consumo de la Hostería.



Universidad de Cuenca

Los jardines y huertas fueron sembrados en una tierra creada especialmente para Mandala, el riego se realiza mediante la reutilización de las aguas grises, los fertilizantes que se utilizan son total mente orgánicos.

Fotografía: 15



Fuente: Mándala

Autor: Mándala

Fecha: 19-07-2010

2.4.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.4.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

No cuentan con un manual de empleados escrito, pero todos saben, en forma verbal, cómo es el funcionamiento de Mandala

2.4.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Mandala dio capacitación a sus empleados en lo que respecta al idioma inglés durante 6 años con profesoras nativas de Estados Unidos e Inglaterra.

También envían constantemente a sus empleados a las capacitaciones que da el Ministerio de Turismo.

2.4.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.4.3.3.1. PLANIFICACIÓN

Cuenta con una planificación nueva de gestión operativa, ya que poco a poco están buscando mejorar su calidad de servicio al turista y su relación con el medio ambiente.



Universidad de Cuenca

2.4.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.4.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

Los 15 trabajadores con los que opera Mandala son de Puerto López, Mandala realiza mucho trabajo social, son padrinos de 10 guarderías de la zona a las cuales han proporcionado mesas, sillas, juguetes como caballitos de madera, juegos de destreza motriz, entre otros.

Fotografía: 16



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 20 – 07 – 2010

2.4.4.2. LA HOSTERÍA Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

Están iniciando la construcción de un museo abierto de delfines y ballenas, el cual se ubicará en la playa que esta frente a la Hostería, este proyecto tiene como fin, que tanto la gente de la zona y como extranjeros, tomen conciencia sobre la importancia de estos animales en el ecosistema marítimo.



Fotografía: 17



Fotografía: 18



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 20 – 07 – 2010

Esta idea, nace de Aurelio que es un defensor de ballenas desde hace mas de 20 años y en la zona de Puerto López se realiza el avistamiento de ballenas jorobadas en los meses de julio a septiembre.

Otro proyecto que realiza Mándala, es apoyar a todas las personas o instituciones que deseen embellecer los alrededores con flores y plantas autóctonas; las personas interesadas deben hablar con Aurelio y Maja, explicarles la idea o proyecto que tienen y ellos les ayudan a implementarlo mediante donaciones económicas.

También cuentan con un vivero de plantas de la zona que son donadas a personas que deseen reforestar Puerto López.



2.5 Hacienda Zuleta.- manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.

2.5.1 HISTORIA

Zuleta, ubicada en la Provincia de Imbabura en la Parroquia Rural Angochagua a 2.800 m.s.n.m, se encuentra a tres horas de Quito y a una hora de Ibarra.

Zuleta fue construida por ordenes del Rey de España a finales del siglo XVI, luego fue entregada a los Misioneros Jesuitas quienes en el año 1713 son expulsados de la Hacienda, cuyo nombre era “Hacienda de Cochicaranqui Alto”, después de la expulsión de los Jesuitas, las tierras fueron compradas por el Canónigo Gabriel Zuleta, por eso el nombre “Hacienda Zuleta”.

La Hacienda, en su arquitectura, cuenta con 3 tipos muy marcados de influencia: Griega, Española y Romana.

La influencia Griega se puede observar en las galerías y patios, en las columnas de piedra y madera, la Española en los muros de adobe, pisos de piedra y en la cubierta de teja, y la Romana en las puertas y ventanas de medio punto.

En 1709, fallece el Canónigo Gabriel Zuleta y la Hacienda pasa a manos de la autoridad de la Villa de Ibarra, Don Valentín Posse, quien deja la Hacienda como herencia a su hija quien se casa con Don Juan Miguel de Gangotena y es así como la Hacienda Zuleta pasa a manos, de la Familia Gangotena Posse.

En 1898, la Hacienda Zuleta es comprada por José María Lasso, quien la deja como herencia a su hija Avelina Lasso, la misma que se casa con el General Leonidas Plaza Gutiérrez. En 1960 el General Gutiérrez pasa como herencia esta propiedad a sus tres Hijos; el 50% le entrega a su hijo Galo Plaza Lasso y el otro 50% a sus hijas María y Alegría Plaza Lasso, el porcentaje de las hijas



Universidad de Cuenca

mujeres fue comprado por Galo Plaza Lasso pasando a ser el único propietario de la Hacienda Zuleta.

En 1948 la Hacienda es remodelada, adicionando a su construcción habitaciones y baños, ampliando el comedor, la cocina, el área de servicio, y los patios internos.

Fotografía: 19



Fuente: <http://zuleta.com/photos-of-hacienda-zuleta-and-the-ecuador-andes/>

Autor: Hacienda Zuleta

Fecha: 18 - 05 - 2010

Actualmente Zuleta pertenece a las cinco hijas de Galo Plaza Lasso, Elsa, Luz, Rosario, Marcela y Margarita y a su único hijo varón Galo Plaza quien está a cargo de la administración de la parte agrícola de la Hacienda.

Fernando Polanco, nieto de Galo Plaza Lasso está a cargo del Turismo y la administración de la fábrica de quesos.

La Hacienda Zuleta cuenta con 24 habitaciones de las cuales 16 que tienen baño privado son utilizadas para recibir huéspedes.

Las habitaciones cuentan con:

Chimenea, escritorio, conexión inalámbrica, baño privado con agua caliente.



Fotografía: 20



Fuente: <http://zuleta.com/photos-of-hacienda-zuleta-and-the-ecuador-andes/>

Autor: Hacienda Zuleta

Fecha: 18 - 05 - 2010

Zuleta cuenta con servicios extras como:

- CHIMENEAS

Alrededor de las 5:00 pm, el personal enciende las chimeneas y durante la cena revisan las habitaciones y colocan más leña.

- LLAMADAS DE TELÉFONO

Se puede realizar llamadas internacionales desde la oficina, con un costo de \$1.50 por minuto.

- INTERNET

Se puede navegar con computador personal de cada huésped o existe una computadora permanentemente (TV Room).

- CORREO

Las cartas o tarjetas postales se las envía desde el correo de Ibarra; enviar una postal cuesta \$3 y el costo por cartas está valorado según el tamaño y peso.



Universidad de Cuenca

○ MÉDICO PARA EMERGENCIAS

Existe un grupo de médicos en la ciudad de Ibarra acuden para atender cualquier eventualidad. También cuenta con un botiquín de primeros auxilios completamente equipado, un tanque de oxígeno y una pequeña farmacia. Todos los guías han sido capacitados en primeros auxilios.

○ LA BIBLIOTECA DE ZULETA

En la esquina de la entrada principal a la Hacienda, se puede ver una casa de color violeta, "La Biblioteca de Zuleta". Administrada por la Fundación Galo Plaza, se encuentra abierta de lunes a viernes y está continuamente ofreciendo actividades de carácter cultural y educativo para la comunidad sin ningún costo. Se la puede visitar y compartir un momento con los niños de Zuleta.

○ LA BIBLIOTECA DE GALO PLAZA

La biblioteca se encuentra en el área privada familiar, con más de 2000 libros y algunas piezas maestras del arte Ecuatoriano. Ahí se puede conocer la historia de la familia y de Zuleta observando antiguos lienzos así como fotografías de eventos importantes en la familia.

○ SALA DE TELEVISIÓN

Está ubicado en la parte alta de la casa junto al comedor principal; en la entrada, se encuentra el mapa de las actividades, y el mapa de la casa, también un closet con botas de caucho en diferentes tallas (28 – 44).

Al final está la sala de televisión, se sugiere observar la película "El último vuelo del Cóndor", de preferencia antes de visitar el Proyecto del Cóndor, además se puede encontrar una colección de películas y juegos de mesa para los niños.

○ MASAJES

Los masajes tienen una duración de dos horas, también se realizan terapias de acupuntura y shamanicas con rituales curativos.



Universidad de Cuenca

La Hacienda cuenta con varias actividades que se pueden realizar durante la visita, las mismas serán detalladas a continuación:

○ VISITA A LA FÁBRICA DE QUESOS

La Hacienda Zuleta comienza la elaboración de quesos en el siglo XIX. A partir de 1952 su dueño Galo Plaza Lasso, contrata al técnico Oscar Pourschert, de nacionalidad suiza, para tecnificar la producción de quesos maduros y semi-maduros, logrando una buena variedad. La fábrica cierra la producción para la comercialización en el año 1979 y se dedica solo a generar productos para consumo familiar.

En el año 1992 se crea la empresa Zulac S.A. con la participación de Floralp (empresa creada por Oscar Pourschert) y reinicia la producción quesera de la Hacienda, logrando en la actualidad una producción de 5.000 litros de leche al día, con una variedad de 6 quesos semi-maduros que se comercializan en todo el país.

Importante para la visita a la fábrica.

1. Hacerla temprano en la mañana, por cuestiones de higiene y porque las actividades de producción son principalmente en la mañana.
2. Informar a los huéspedes que para ingresar a la planta se deberán poner mandil y cofia, no se puede ingresar con sandalias, ni otros zapatos que mantengan los pies al descubierto.
3. No pueden visitar la fábrica personas que tengan gripe, o alguna afección que pueda causar algún problema de contaminación en la producción.



Fotografía: 21



Fuente: <http://zuleta.com/photos-of-hacienda-zuleta-and-the-ecuador-andes/>

Autor: Hacienda Zuleta

Fecha: 18 – 05 - 2010

○ LOS ORDEÑOS

En la Hacienda se realizan tres diferentes ordeños: “El Ordeño Puro” de funcionamiento mecánico y con las mejores vacas de la hacienda, está localizado detrás del patio principal. “El Rosario” recientemente construido, se encuentra aproximadamente a 4 km de la casa principal, es muy moderno y cumple con estándares internacionales. “La Cocha” a 7 km de la casa, maneja el método tradicional. Funcionan en los horarios de 5:00 am en la mañana y 3:00 en la tarde.

○ HUERTO

Hacienda Zuleta, también cuenta con un huerto orgánico de 3 hectáreas en el cual se produce más de 30 productos, entre vegetales, hierbas aromáticas y frutas nativas para el uso de la cocina de la Hacienda y para la familia, cuentan con un proyecto para producir vegetales para la venta. También hay una pequeña casita donde se cría cuyes.



○ EL JARDÍN DEL PÁRAMO

Cerca del establo de los caballos, existe un jardín con plantas nativas provenientes de las áreas altas de la zona, llamado “Páramo”. El jardín tiene cuatro pequeñas lagunas interconectadas, 37 especies diferentes de plantas con signos de interpretación (en proceso) y un sendero para recorrerlo.

○ EL TALLER

“El Taller” es una tienda de bordados en la que se pueden encontrar los famosos bordados de Zuleta. “El Taller” se encuentra administrado por la Fundación Galo Plaza Lasso, una organización sin fines de lucro que se involucra en el desarrollo de las comunidades locales. Los bordados son elaborados por mujeres zuleteñas que durante su tiempo libre se dedican a esta actividad.

También se pueden recibir clases de bordado, si el pasajero desea realizar esta actividad debe comunicarse con Laura o informar en recepción.

○ CONDOR HUASI

Usualmente los huéspedes realizan cabalgatas o excursiones a Cóndor Huasi, un proyecto de rehabilitación de cóndores que está localizado aproximadamente a 3.2 km de la casa, en un valle rodeado de bosque nativo.

Ahí se puede conocer a los 6 cóndores que han sido rescatados y actualmente viven en los aviarios y si tal vez, con algo de suerte, podrá observar cóndores salvajes volando alrededor.

○ LAS PIRÁMIDES

En los terrenos de la Hacienda se encuentra el sitio arqueológico perteneciente a la cultura Caranqui. Existen 132 tolas que datan de 700 años A.C. y 5 inmensas pirámides truncadas que datan de los años 1200 A.C.



Fotografía: 22



Fuente: <http://zuleta.com/photos-of-hacienda-zuleta-and-the-ecuador-andes/>

Autor: Hacienda Zuleta

Fecha: 18 - 05 - 2010

2.5.2 AMBITO AMBIENTAL

2.5.2.1 USO DE AGUA

Las aguas grises son depositadas en un pozo séptico, ahí reciben un tratamiento especial para poder ser reutilizadas en el jardín.

Las aguas negras van a otro pozo séptico el mismo que es evacuado, aproximadamente cada 6 meses.

2.5.2.2 USO DE ENERGÍA

La Hacienda utiliza, en su mayoría, focos ahorradores para evitar el alto consumo energético, los focos normales son utilizados en lugares que son visibles para los turistas.

2.5.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes utilizados en su mayoría son biodegradables, a excepción de los desengrasantes.



2.5.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Los insumos de limpieza son biodegradables en su totalidad.

2.5.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Hacienda Zuleta, cuenta con un plan de tratamiento de desechos orgánicos muy bien implementado, una parte de los desechos van a las composteras y luego sirven de fertilizantes para la huerta y jardines y la otra parte va a lo que es lombricultura, creando humus que de igual manera es utilizado como abono.

2.5.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

Los desechos sólidos son debidamente separados y enviados a las empresas recicladoras de Ibarra.

2.5.2.7. RECICLAJE

Hacienda Zuleta, tiene un proyecto de reciclaje que lleva el nombre de “Zuleta limpia y bonita”, este proyecto tiene como fin, concientizar a la comunidad y a los trabajadores de la Hacienda sobre la importancia de reciclar y ayudar al medio ambiente.

La clasificación de la basura se da de la siguiente manera:

Orgánicos, papel, vidrio, metal, plástico.

2.5.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

No cuentan con carteles de concientización en las habitaciones.

2.5.2.9. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

Zuleta cuenta con un huerto orgánico en el cual se produce más de 30 productos entre vegetales, hierbas aromáticas y frutas nativas. Todos los fertilizantes son biodegradables.



2.5.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.5.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

Cuentan con un manual para empleados muy bien elaborado, el mismo que es entregado a todos los trabajadores de la Hacienda en el momento que se integran a la misma.

2.5.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Hacienda Zuleta cuenta con un plan de capacitación muy amplio para sus empleados, abarca todos los ámbitos necesarios para brindar un buen servicio, reciben capacitaciones sobre cuidado medio ambiental, importancia de la flora y fauna, servicio al cliente, primeros auxilios, entre otras.

2.5.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.5.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

Hacienda Zuleta trabaja mucho con la gente de la comunidad, cuenta con 32 empleados de los cuales la mayoría son de la zona, tomando en cuenta que trabajan en las diferentes áreas de la Hacienda, unos en la fábrica de queso, otros en la Hacienda (hospedaje), otros en las caballerizas, etc.

2.5.5.1. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.5.5.1.1 PLANIFICACIÓN

La Hacienda Zuleta cuenta con la Certificación Smart Voyager, desde entonces ha ido trabajando en el constante mejoramiento de servicios y calidad.

El motivo por el que Zuleta decide incorporar esta certificación a su establecimiento fue la importancia que tiene el medio ambiente y la sostenibilidad para la Hacienda, logrando de esta manera apoyar a las comunidades y generado conciencia en cada una de las personas que trabajan con ellos, de igual manera en cada persona que los visita.



Universidad de Cuenca

2.5.4.2. LA HACIENDA Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

La Hacienda trabaja con la comunidad en lo concerniente al rescate de los Bordados Zuleteños, los cuales son muy importantes dentro de la cultura de la zona.

También se realizan excursiones al sitio arqueológico Las Pirámides que se encuentra en la Hacienda, rescatando el patrimonio histórico de la zona.

Hacienda Zuleta, viendo la falta de recursos que existe en la zona regala 8 becas escolares anuales.



2.6 Hacienda San Agustín de Callo.- historia, manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.

2.6.1 HISTORIA

Hacienda San Agustín de Callo, ubicada en la Provincia de Cotopaxi, en la parroquia rural de Mulaló, en el poblado de Lasso, a 3000 m.s.n.m. y a tan solo una hora y cuarto de la Ciudad de Quito.

Sus cimientos pertenecieron a un importante templo Inca, uno de los puntos más cercanos al Cuzco; su construcción data del siglo XV, año 1440 D.C.

En el siglo XVI pasa a ser Convento Agustino y hogar Temporal de la Misión Geodésica Francesa, gracias a ellos, se sabe que los Incas pasaron antes por este lugar y que construyeron el templo en el que se encuentra asentada la Hacienda.

En 1921 la Hacienda es comprada por el General Leonidas Plaza Gutiérrez, líder de la Revolución Liberal y Presidente de la República en dos ocasiones, 1901 – 1905 y 1912 – 1915; en este periodo, se efectúa una remodelación de la casa para mejorar su aspecto.

José María Plaza Lasso, conocido Congresista, Político y Diplomático, recibe la Hacienda como parte de la herencia de su padre el General Leonidas Plaza Gutiérrez; una vez más la hacienda es remodelada; en dicha remodelación, es cambiada la antigua cocina por la sala actual, dotada de grandes ventanas que permiten ver los jardines y al volcán Cotopaxi.



Universidad de Cuenca

en la actualidad, la Hacienda sigue en manos de la Familia Plaza, hoy en día su propietaria es la Sra. Mignon Plaza, hija del Sr. José María Plaza, la Sra. Plaza, ha puesto énfasis en que la Hacienda sea conocida internacionalmente, también, brinda mucho apoyo a las actividades con miras a recuperar la cultura ancestral, colaborando con la realización la fiesta del “Inti Raymi” dentro de las instalaciones de Hacienda San Agustín de Callo.

Cuando la Hacienda fue adquirida por el General Leonidas Plaza Gutiérrez, era utilizada, únicamente como casa de vacaciones; una vez que pasa a manos de su hijo José María Plaza, él decide trasladarse a vivir y trabajar en ella. La idea de abrir la Hacienda al público, nace al ver que muchos turistas pasaban por esta para conocer los muros Incas; poco a poco, la familia comienza a incursionar en el Turismo y va adquiriendo documentos de Alexander Von Humboldt donde se confirma la importancia de dichos muros.

Hacienda San Agustín de Callo, lleva ese nombre debido a que junto a la Hacienda existe un montículo de tierra que se llama callo y San Agustín porque aquí vivieron los Misioneros Agustinos.

Cuenta con 12 habitaciones ubicadas en 3 Casas: la Casa de Inca, la Casa Cotopaxi y la Casita Amarilla, también conocida como Callo Lodge, las habitaciones cuentan con chimeneas dentro de las mismas, baño privado, agua caliente, camas de dos plazas y algunas de las habitaciones cuentan con TV, DVD, IPOD, radio.

La Hacienda San Agustín de Callo brinda los siguientes servicios adicionales:

- INTERNET

La Hacienda cuenta con conexión a Internet inalámbrico en algunas zonas públicas como la sala y las oficinas que están a disposición de los turistas.



○ CHIMENEAS

Estas se encuentran ubicadas en lugares estratégicos dentro de la Hacienda para mantener el ambiente cálido, se prenden a las 17h00 y se mantienen encendidas toda la noche.

Fotografía: 23



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 17- 05 - 2010

○ BICICLETAS DE MONTAÑA

Están a disposición de los turistas y los paseos los pueden realizar solos o guiados.

○ CABALGATAS

Como uno de los servicios con los que cuenta la Hacienda, citamos las cabalgatas por la zona, las cuales, duran de una a cinco horas, también hay una que dura todo el día.



Universidad de Cuenca

Fotografía: 24



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 18- 05- 2010

- PICNIC

Se lo brinda a los turistas cuando realizan caminatas o cabalgatas que duran todo un día.

- LAVANDERÍA

Está a disposición del huésped en caso que lo requiera; la ropa debe ser depositada en una cesta que se encuentra en la habitación, sobre la cesta debe también depositar la lista detallada de la ropa que manda a lavara.

- MASAJES

San Agustín de Callo cuenta con la presencia de la Sra. Elsa Narváez, oriunda de Latacunga quien realiza masajes corporales, terapia con piedras calientes, masajes faciales, masajes relajantes entre otros, los masajes deben ser solicitados con anticipación y tienen una duración aproximada de una hora.



- BAR & VINOS

Hacienda San Agustín de Callo, cuenta con un bar muy bien equipado que se encuentra en la sala, cuenta con carta de vinos seleccionados la que está a disposición del huésped cuando lo requiera.

- ROOM SERVICE

Debe ser solicitado con anticipación y se lo realiza solamente en las mañanas y en la Hacienda se lo llama “Desayuno en la cama”.

- LLADAMAS TEEFÓNICAS

Cuenta con DDI y DDN; los huéspedes pueden realizar llamadas nacionales e internacionales sin ningún problema y a cualquier hora del día o noche.

- CAJA DE SEGURIDAD

Existe una caja de seguridad en la oficina, y está a disposición de los huéspedes en caso de necesidad.

- RESTAURANTE

Cuenta con capacidad de 30 o 40 cubiertos dependiendo del montaje que se realice; el Restaurante está abierto de 8h00 a 21h00.

Los alimentos que se utilizan, provienen de la huerta de la Hacienda y de los alrededores aprovechando que esta zona es muy productiva; los productos que no se encuentra en la zona se los compra en el mercado de Ambato.

- CLASES DE COCINA

Se deberá solicitar con anticipación puesto que el personal deberá estar preparado y tener todo lo necesario para el mismo.



Universidad de Cuenca

- CORREO

Las cartas y postales son enviados desde el correo de Latacunga.

- WAKE UP EARLY

Para poder hacer uso de este servicio, se deberá informar al personal la hora en que desea ser despertado.

- CAPILLA

Fotografía: 25



Fuente: H. San Agustín

Autor: H. San Agustín

Fecha: 18-05-2010

Dentro de la Hacienda, se encuentra, a disposición de los huéspedes y turistas en general, una Capilla con muros incas la que se encuentra abierta todo el día.

2.6.2 AMBITO AMBIENTAL

2.6.2.1 USO DE AGUA

En la Hacienda San Agustín de Callo, el agua no es potable, por lo que cuentan con filtros purificadores de agua para el consumo de los turistas y personal; cada una de las habitaciones cuenta una jarra con agua potable para el consumo de los huéspedes durante su estadía, esta agua es cambiada todos los días.

Las aguas grises y negras van a un pozo séptico de 4mt x 4mt x 8mt de profundidad el mismo que es vaciado una o dos veces al año



En los lavamanos de las habitaciones y baños de las zonas comunes existen las llaves normales no las que funcionan por sensores o mediante el sistema push.

Los servicios higiénicos son los normales, con una sola válvula para evacuar el agua.

2.6.2.2 USO DE ENERGÍA

Los focos que se utilizan en los pasillos que dan al exterior de la hacienda son focos ahorradores de luz blanca y amarilla.

En las habitaciones y lámparas de sala, comedor y capilla, son focos normales de 60wt

2.6.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes que son utilizados no son amigables con el medio ambiente debido que estos tienen un costo más alto que los detergentes normales.

2.6.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

De igual manera los jabones de vajilla, shampoos, desinfectantes, entre otros son de marcas comunes.

2.6.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Hacienda San Agustín de Callo cuenta con un espacio donde se realiza compost, en este lugar son depositados todos los desechos orgánicos que salen de la cocina, habitaciones, o cualquier residuo que dejen los turistas en su estadía ya sea solo de visita o con hospedaje.



2.6.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

A la Hacienda no llegan carros recolectores de basura, por este motivo, los desechos sólidos son quemados en un lugar que fue asignado para esto. Al realizar esta actividad, están generando CO₂ que es uno de los principales factores del calentamiento global.

2.6.2.7. RECICLAJE

Hacienda San Agustín de Callo, no cuenta con un sistema de reciclaje ya que en la zona no se realiza recolección de desechos, por este motivo, la Hacienda cuenta, en el bosque, con una zona asignada para la quema de desechos. Este momento están buscando la manera de reciclar o comenzar un proyecto de reciclaje con la comunidad.

2.6.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

Por el momento, la Hacienda tiene un proyecto de carteles para concientizar al turista sobre el uso desmesurado del agua y luz. Este proyecto se encuentra en documentos, aún no se ha realizado ninguna prueba.

2.6.2.9. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

Casi todas las hortalizas utilizadas en el consumo de la Hacienda provienen de una pequeña huerta orgánica con la que cuenta la misma.

En lo que respecta al jardín, en este se utilizan abonos naturales y en el verano colocan urea en el llano, plantas y árboles, también fumigan una vez al mes contra el pulgón y la mancha de hoja, pero estos pesticidas no son orgánicos.



Fotografía: 26



Fotografía: 27



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 18-05-2010

2.6.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.6.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

El manual para empleados fue recientemente incorporado a la Hacienda para lograr un mejor desenvolvimiento de los empleados dentro de la Empresa y así lograr una mejora en el desempeño de la hacienda para con los turistas y para con ellos mismos.

2.6.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

La Hacienda no realiza ningún tipo de capacitación a los empleados.

2.6.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.6.3.3.1. PLANIFICACIÓN

Hacienda San Agustín de Callo no cuenta con una planificación específica para el funcionamiento de la Empresa, tienen un régimen a seguir pero no una planificación como tal.



Universidad de Cuenca

2.6.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.6.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

La Hacienda cuenta con 21 empleados, de los cuales, 11 son de la zona y la mayoría vive en Lasso, otros viven en la misma Hacienda y el resto de empleados son de Quito y Loja; los administradores actuales dos suizos.

2.6.4.2. LA HACIENDA Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

La Hacienda, no emprende acciones directas para rescatar el Patrimonio Cultural e Histórico de la zona; en las cabalgatas que realizan, se pasa por las comunidades aledañas y lugares relevantes de la zona, de igual manera, realizan viajes al Quilotoa, Chimborazo y Cotopaxi.



2.7 Mantarraya Lodge.- historia, manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados

2.7.1 HISTORIA

Se encuentra ubicada a una hora, en bus, desde Montañita, en la Provincia de Manabí; inició su construcción el 12 de diciembre del 1999 a cargo de 3 arquitectos, 2 quiteños y 1 cuencano (barro viejo compañía)

El Lodge está construido el 70% con barro y el 30% con cemento, en su construcción no interviene el hierro. La Empresa comienza a funcionar en el año 200.

Fotografía: 28



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 25-07-2010

Mantarraya Lodge cuenta con 15 habitaciones ubicadas en casitas de dos pisos y en cada piso está una habitación las cuales pueden ser simples, dobles, triples o cuádruples.



Universidad de Cuenca

Las habitaciones cuentan con baño privado con agua caliente, veladores con lámparas de noche, ventiladores, cada habitación tiene un pequeño balcón con sillas para ver el atardecer o simplemente sentarse a leer.

Otros servicios que tiene Mantarraya Lodge:

- PISCINA

Mantarraya Lodge, en la parte central, cuenta con una piscina con vista al mar y esta a disponibilidad de los huéspedes las 24 horas.

- SALA DE TV

La sala de TV se encuentra ubicada cerca de la Recepción, este espacio cuenta con una TV con DirecTV, DVD con películas y está a disposición de todos los pasajeros que deseen utilizarla.

- SALA DE JUEGOS

La sala de juegos está ubicada en la parte de atrás y cuenta con una mesa de ping pon y un footbolling.

- BAR

A disposición de todas las personas que visiten Mantarraya Lodge, cuenta con una gran variedad de cócteles; está abierto de 10h00 a 22h00.

- RESTAURANTE

El Restaurante está abierto desde las 07h00 hasta las 21h00; en este se sirven desayunos, almuerzos y meriendas; cuenta con una carta variada con platos típicos e internacionales.

- BIBLIOTECA



Universidad de Cuenca

En este lugar existen diferentes tipos de libros a disposición de los pasajeros, además, ellos pueden realizar book exchange (cambiar el libro que ellos han terminado de leer con otro que esté ahí con ese fin) con algunos libros.

- TRANSFER IN AND OUT

Mantarraya Lodge cuenta con una furgoneta o van que realiza los transfers ya sea a Manta o Guayaquil, también transporta a los pasajeros desde el Lodge hasta Puerto López para que realicen las actividades turísticas planeadas para el día.

- OPERADORA DE TURISMO MANTARRAYA

La Operadora es parte de Mantarraya Lodge y esta tiene una variedad de servicios a disposición no solo para los pasajeros del Lodge sino para todos los turistas que visiten Puerto López en general.

2.7.2 AMBITO AMBIENTAL

2.7.2.1 USO DE AGUA

Las habitaciones y baños sociales no cuentan con llaves push, los servicios higiénicos son los comunes.

Las aguas grises y negras van directamente a un pozo séptico donde decantan los sólidos y el agua residual, se la bota en el bosque.

Existe un proyecto para utilizar bacterias que consumen todo lo que son sólidos, jabón y grasa de las aguas grises y negras.

2.7.2.2 USO DE ENERGÍA

La mayoría de los focos que se encuentran en Mantarraya Lodge son focos ahorradores, en algunas de las lámparas de las habitaciones, tienen focos normales.

Tampoco cuentan con aire acondicionado por su gran consumo energético.



2.7.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes usados en la lavandería son normales ya que la calidad del agua es muy dura y alcalina y los detergentes biodegradables que se encuentran en el Ecuador no son lo suficientemente efectivos y dejan la ropa áspera.

2.7.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Tratan de que todos los insumos de limpieza sean biodegradables en su mayoría pero hay ocasiones en las que no pueden evitar el uso de insumos normales debido a la calidad de agua y la brisa del mar, entre otros factores.

Por el momento, los químicos que se utilizan en el mantenimiento de la piscina no son biodegradables, están buscando los suministros de limpieza adecuados que sean biodegradables para así poder reducir el impacto ambiental y cuidar la salud de los pasajeros.

2.7.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Existe una compostera en la que depositan los desechos orgánicos producidos en el funcionamiento de Mantarraya Lodge.

Fotografía: 29



Fuete: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 25 – 07- 2010



2.7.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

Con respecto al tratamiento de los desechos sólidos, Mantarraya Lodge no realiza una separación adecuada; en la zona no existe un proyecto de reciclaje y esto, representa un problema para todos los hoteles de la zona.

2.7.2.7. RECICLAJE

Solo se recicla los desechos orgánicos en al compostera, los residuos de los baños, se los deposita en un lugar específico destinado para ello.

2.7.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

Este momento, están siendo diseñados los carteles para colocarlos en las habitaciones, por ahora, todos los turistas son informados al ingresar al Lodge sobre la importancia del ahorro del agua y la energía.

2.7.2.9. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

En el jardín y la huerta no se utilizan fertilizantes químicos, se abona con la materia resultante de la compostera después de haber finalizado la descomposición de toda la materia orgánica que produce el Lodge, también se utiliza humus y abono de gallina entre otros.

En la huerta se produce: papayas, piñas, ají de montaña, algunas hierbas aromáticas como hierba luisa y algunas especias como orégano.

Fotografía: 30



Fotografía: 31



Fuete: Propia

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 25 – 07- 2010



2.7.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.7.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

No tienen un manual de empleados como tal, pero todo el personal está debidamente informado sobre el funcionamiento del Lodge, los servicios que presta, lugares de interés turístico, etc.

2.7.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Mantarraya Lodge, no cuenta con un plan activo de motivación y capacitación para los empleados.

Están creando un pequeño plan de capacitación para lo que resta del año, comenzarán a participar en las capacitaciones que brinda el Ministerio de Turismo.

2.7.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.7.3.3.1. PLANIFICACIÓN

Mantarraya Lodge cuenta con la Certificación Smart Voyager desde hace 4 años, desde entonces, han ido trabajando en el constante mejoramiento de servicios y calidad; en la actualidad, tienen un porcentaje de cumplimiento del 80% de la normativa.

El motivo por el que el Cap. Raúl García decide incorporar esta Certificación en su establecimiento, fue, principalmente porque está ubicado en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Machalilla y por lo importante que le parece el cuidado medio ambiental no solo en esta zona sino en todo el Ecuador.

Los plus que Mantarraya Lodge ha tenido desde que obtuvo la Certificación han sido varios, como recibir muchos más “Turistas Verdes” que son los que están interesados en el cuidado medioambiental, además, los empleados tienen una mayor conciencia sobre el ahorro de agua, energía, etc.

2.7.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.7.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD



Universidad de Cuenca

Mantarraya Lodge, cuenta con 10 empleados, de los cuales, 7 son de la zona; no realizan más trabajos con la comunidad ya que se centran en el funcionamiento correcto del Lodge y la Operadora.

2.7.4.2. EL LODGE Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

Mantarraya Lodge organiza paseos y/o excursiones a los lugares más conocidos de la zona como La Isla de la Plata y Comunidad Agua Blanca, además, realizan tours de avistamiento de ballenas; todo lo realizan por intermedio de una Operadora de Turismo que pertenece a la misma Empresa y lleva el mismo nombre, Mantarraya.



Universidad de Cuenca

2.8 Samvara EcoLodge.-historia, manejo de técnicas de PML, tomado en cuenta los factores como luz y agua; detergentes y suministros de limpieza utilizados.

2.8.1 HISTORIA

Samvara Eco-Lodge, es una empresa familiar creada hace 3 años en la provincia de Manabí, el administrador y dueño, es el Sr. Benno Dubach de nacionalidad Suiza; creó este Lodge pensando en un lugar diferente para vacacionar, un lugar que se preocupe por el desarrollo de las comunidades y el cuidado medio ambiental; cuentan con 4 cabañas con vista al mar, 3 habitaciones, 2 cabañas de bambú o “eco-cabañas” que tienen el baño compartido, también cuenta con un área de camping para los turistas que deseen dormir en carpa.

La capacidad total de hospedaje de Samvara Eco-Lodge en cabañas y habitaciones es de hasta 30 personas.

El Lodge, cuenta con los siguientes servicios:

○ PISCINA

Cuenta con una piscina en la parte central del Lodge, está a disponibilidad de los huéspedes las 24 horas, la misma, es tratada con insumos biodegradables.

Fotografía: 32



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011



○ INTERNET

Samvara Eco-Lodge cuenta con internet limitado ya que en la zona en la que se encuentra ubicada, la señal no es muy buena.

○ SALA DE JUEGOS

La sala de juegos se ubica a lado de la piscina y cuenta con una mesa de billar y un footbolling.

○ BAR

El Bar se encuentra dentro del Restaurante, este puede ser utilizado por huéspedes e invitados de los mismos y está abierto hasta las 22h00

○ RESTAURANTE

El Restaurante está abierto desde las 08h30 hasta las 10h00 para desayunos, de 18h00 a 20h00 para meriendas y el Bar, dentro del Restaurante, que funciona desde las 19h00 hasta las 22h00

Fotografía: 33



Fuente: Propia
Autor: Andrea Jaramillo
Fecha: 30-01-2011



Universidad de Cuenca

- JARDÍN

Cuenta con un jardín con plantas de la zona.

- VENTILADORES

Samvara Eco-Lodge, cuenta con ventiladores en todas las habitaciones y cabañas, ya que no utiliza aire acondicionado por el alto consumo de energía.

- TOURS

Samvara Eco-Lodge cuenta con varias actividades, todas con guías nativos a excepción del kayaking.

Dentro de las actividades se puede encontrar: pesca en el mar, visita al bosque protector Lalo Loor, paseo a caballo, bicicletas de montaña, trekking al arco del amor, entre otras.

- PARQUEADERO

Cuenta con parqueadero privado para huéspedes y visitantes.

- LAVANDERÍA

Tiene servicio de lavandería, la ropa se la entrega por la mañana en Recepción y en la tarde, el huésped encuentra la ropa lista en su habitación.



Fotografía: 34



Fotografía: 35



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011

2.8.2 AMBITO AMBIENTAL

2.8.2.1 USO DE AGUA

En Samvara Eco-Lodge, el agua es reciclada; las aguas grises son enviadas a un tanque donde es filtrada y limpiada para poderla utilizar luego en riego. Las aguas negras van a un pozo séptico el mismo que es evacuado cada 6 meses.



Fotografía: 36



Tanque de agua pura

Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011

Fotografía: 37



Los baños de todas las habitaciones son baños de doble tanque, las llaves de los lavamanos son normales, no las automáticas o push.

2.8.2.2 USO DE ENERGÍA

Todos los focos que existen en el Lodge son ahorradores, no cuentan con aire acondicionado ya que este tiene un consumo de energía alto, por este motivo cuentan con ventiladores en todas las habitaciones.

Fotografía: 38



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011

Fotografía: 39





Universidad de Cuenca

2.8.2.3. USO DE DETERGENTES

Los detergentes que se utilizan son biodegradables en su mayoría, ya que su política es no usar productos dañinos con el medio ambiente.

2.8.2.4. USO DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Los suministros de limpieza, al igual que los detergentes, son biodegradables, incluso cuentan con un repelente de mosquitos biodegradable.

Fotografía: 40



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011

2.8.2.5. DESECHOS ORGÁNICOS

Los desechos orgánicos son utilizados en la elaboración de compost, los desechos orgánicos de mariscos son enterrados para evitar malos olores.



Universidad de Cuenca

Fotografía: 41



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011

2.8.2.6. DESECHOS SÓLIDOS

Los desechos sólidos son recogidos y sacados de Samvara Eco- Lodge cada 3 días que pasa el recogedor de basura por la zona.

2.8.2.7. RECICLAJE

Samvara Eco-Lodge cuenta con un proceso de reciclaje, separa los desechos orgánicos de los inorgánicos.

Fotografía: 42



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 30-01-2011



2.8.2.8. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

No cuentan con carteles de concientización en las habitaciones, pero tienen la política de cambiar las sábanas pasando un día para los huéspedes que se quedan más de una noche y las toallas, si son lavadas todos los días.

2.8.2.9. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

Todos los fertilizantes que utilizan son orgánicos, en su mayoría se utiliza el compost generado ahí mismo.

2.8.3. AMBITO EMPRESARIAL

2.8.3.1. MANUAL PARA EMPLEADOS

No cuenta con un manual de empleados escrito pero todos los trabajadores están bien capacitados en lo que respecta al funcionamiento de Samvara Eco-Lodge.

2.8.3.2. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Los empleados no cuentan con una capacitación continua.

2.8.3.3. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2.8.3.3.1. PLANIFICACIÓN

El Eco-Lodge, si fue construido con una planificación clara, las habitaciones y cabañas están bien ubicadas, no dañan el entorno y van acorde a la zona.

2.8.4 AMBITO SOCIO - CULTURAL

2.8.4.1. TRABAJO CON GENTE DE LA COMUNIDAD

Los 5 empleados con los que cuenta Samvara son de la zona; los alimentos como mariscos, también son comprados a los pescadores de la zona.



Universidad de Cuenca

2.8.4.2. EL LODGE Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

Por el momento, Samvara Eco-Lodge no realiza ningún tipo acción para rescatar el Patrimonio Cultural. Con respecto al Patrimonio Histórico, realiza las caminatas y visitas a ciertos lugares estratégicos.

A continuación se podrán observar los cuadros comparativos de los establecimientos de la misma categoría; en ellos, se podrá apreciar el porcentaje de cumplimiento de las normas de PML y BP en las empresas que cuentan con la Certificación y en las que no.



Universidad de Cuenca

Cuadro comparativo de aplicación de buenas prácticas y PML

	HOTEL PATIO ANDALUZ		HOTEL MANSION ALCAZAR	
	SI	NO	SI	NO
AGUA				
Reciclan el agua		X	X	
Servicios higiénicos con doble tanque	X			X
Llaves de agua push		X	X	
ENERGÍA				
Utilizan focos ahorradores	X		X	
Utilizan paneles solares	X			X
DETERGENTES				
Son bio-degradables	X			X
SUMINISTROS DE LIMPIEZA				
Son bio-degradables	X			X
DESECHOS ORGANICOS				
Cuentan con una compostera		X		X
Venden como lavaza		X	X	
DESOSCHOS SÓLIDOS				
Tratamiento para desechos sólidos	X		X	
RECICLAJE				
Cuentan con un plan de reciclaje	X		X	
CARTELES DE CONCIENTIZACION				
En cada una de las habitaciones	X		X	
FERTILIZANTES PARA LA HUERTA				



Universidad de Cuenca

Son bio-degradables o naturales	X			X
MANUAL DE EMPLEADOS				
en el que explique todos los procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo	X		X	
CAPACITACION				
Como mínimo 1 vez al año	X		X	
PLANIFICACION				
Para el funcionamiento del Hotel	X		X	
TRABAJO CON LA COMUNIDAD				
Ayuda de alguna manera a la comunidad	X			X
CERTIFICACION				
Smart Voyager	X			X
Alguna otra certificación	X			X
TOTAL ITEMS 19	15	4	10	9
%	78.94	21.05	52.63	47.68

Cuadro 2

Comparación hoteles

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 15 julio 2010



Universidad de Cuenca



Gráfico 1.1
Titulo: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hotel Patio Andaluz
Autor: Andrea Jaramillo K
Fuente: Propia



Gráfico: 1.2
Titulo: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hotel Mansión Alcázar
Autor: Andrea Jaramillo K
Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Cuadro comparativo de aplicación de buenas prácticas y PML

	HACIENDA SAN AGUSTIN DE CALLO		HACIENDA ZULETA	
	SI	NO	SI	NO
AGUA				
Reciclan el agua		X	X	
Servicios higiénicos con doble tanque		X		X
Llaves de agua push		X		X
ENERGÍA				
Utilizan focos ahorradores	X		X	
Utilizan paneles solares		X		X
DETERGENTES				
Son bio-degradables		X	X	
SUMINISTROS DE LIMPIEZA				
Son bio-degradables		X	X	
DESECHOS ORGANICOS				
Cuentan con una compostera	X		X	
Venden como lavaza		X		X
DESOSCHOS SÓLIDOS				
Tratamiento para desechos sólidos		X		X
RECICLAJE				
Cuentan con un plan de reciclaje		X	X	
CARTELES DE CONCIENTIZACION				



Universidad de Cuenca

En cada una de las habitaciones		X		X
FERTILIZANTES PARA LA HUERTA				
Son bio-degradables o naturales	X		X	
MANUAL DE EMPLEADOS				
En el que explique todos los procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo		X	X	
CAPACITACION				
Como mínimo 1 vez al año		X	X	
PLANIFICACION				
Para el funcionamiento del Hotel		X	X	
TRABAJO CON LA COMUNIDAD				
Ayuda de laguna manera a la comunidad	X		X	
CERTIFICACION				
Smart Voyager		X	X	
Alguna otra certificación	X		X	
TOTAL ITEMS 19	5	14	13	6
%	26.31	73.68	68.42	31.57

Cuadro 2.1

Comparación haciendas

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 15 julio 2010

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.



Universidad de Cuenca

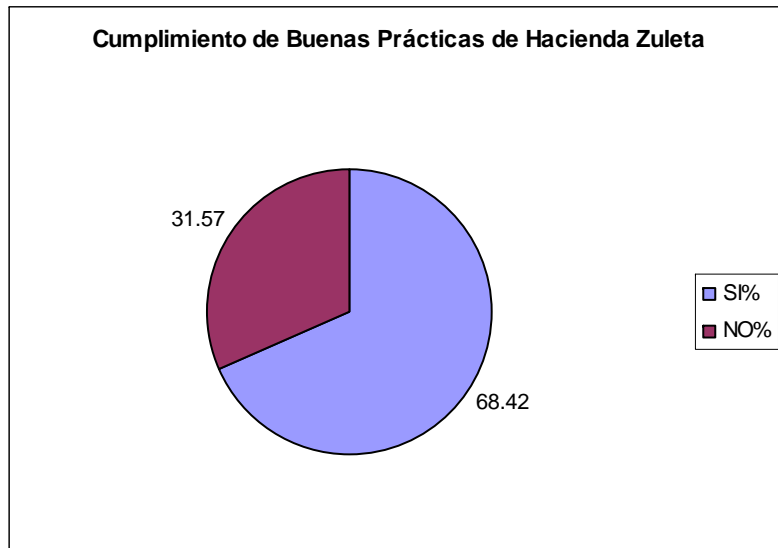


Gráfico 1.3

Título: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hacienda Zuleta

Autor: Andrea Jaramillo K

Fuente: Propia

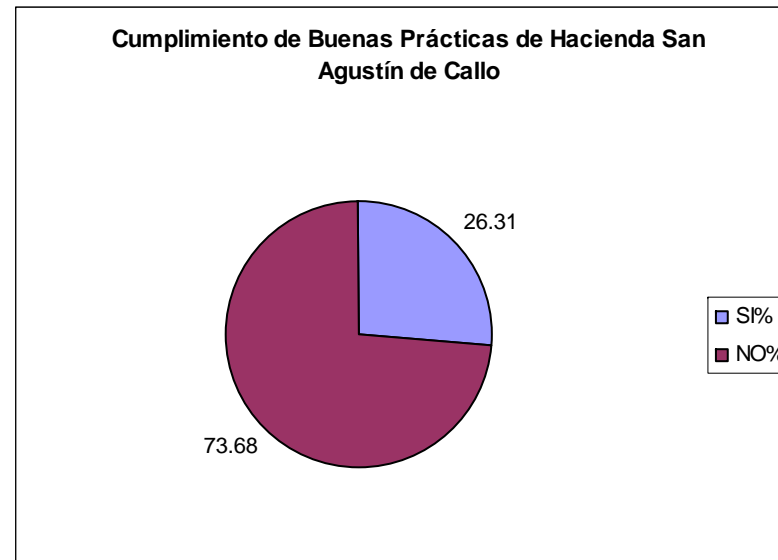


Gráfico: 1.4

Título: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hacienda San Agustín de Callo

Autor: Andrea Jaramillo K

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Cuadro comparativo de aplicación de buenas prácticas y PML

	HOSTERIA ALÁNDALUZ		HOSTERIA MANDALA	
	SI	NO	SI	NO
AGUA				
Reciclan el agua	X		X	
Servicios higiénicos con doble tanque		X		X
Llaves de agua push		X		X
ENERGÍA				
Utilizan focos ahorradores	X		X	
Utilizan paneles solares	X			X
DETERGENTES				
Son bio-degradables	X			X
SUMINISTROS DE LIMPIEZA				
Son bio-degradables	X			X
DESECHOS ORGANICOS				
Cuentan con una compostera	X		X	
Venden como lavaza		X		X
DESOSCHOS SÓLIDOS				
Tratamiento para desechos sólidos	X		X	
RECICLAJE				
Cuentan con un plan de reciclaje	X		X	
CARTELES DE CONCIENTIZACION				
En cada una de las habitaciones	X			X



Universidad de Cuenca

FERTILIZANTES PARA LA HUERTA				
Son bio-degradables o naturales	X		X	
MANUAL DE EMPLEADOS				
en el que explique todos los procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo	X		X	
CAPACITACION				
Como mínimo 1 vez al año	X			X
PLANIFICACION				
Para el funcionamiento del Hotel	X		X	
TRABAJO CON LA COMUNIDAD				
Ayuda de laguna manera a la comunidad	X		X	
CERTIFICACION				
Smart Voyager	X			X
Alguna otra certificación	X			X
TOTAL ITEMS 19	16	3	9	10
%	84.21	15.78	47.36	52.63

Cuadro 2.2

Comparación hosterías

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 15 julio 2010

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.



Universidad de Cuenca

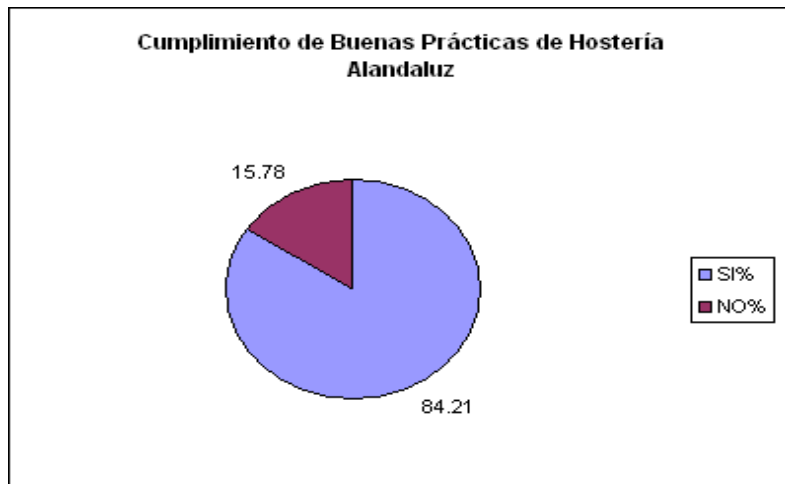


Gráfico 1.5
Titulo: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hostería Alandaluz
Autor: Andrea Jaramillo K
Fuente: Propia

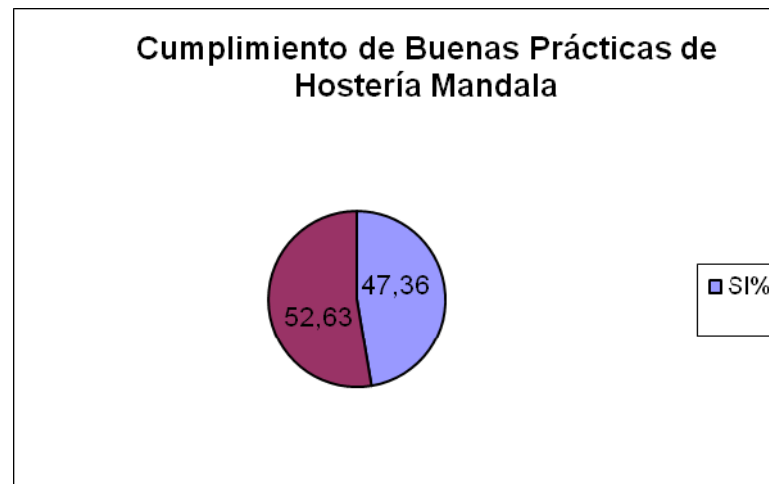


Gráfico: 1.6
Titulo: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hostería Mandala
Autor: Andrea Jaramillo K
Fuente: Propia



Cuadro comparativo de aplicación de buenas prácticas y PML

	MANTARRAYA LODGE		SAMVARA LODGE	
	SI	NO	SI	NO
AGUA				
Reciclan el agua		X	X	
Servicios higiénicos con doble tanque		X	X	
Llaves de agua push		X		X
ENERGÍA				
Utilizan focos ahorradores	X		X	
Utilizan paneles solares		X		X
DETERGENTES				
Son bio-degradables		X	X	
SUMINISTROS DE LIMPIEZA				
Son bio-degradables		X	X	
DESECHOS ORGANICOS				
Cuentan con una compostera	X		X	
Venden como lavaza		X		X
DESOSCHOS SÓLIDOS				
Tratamiento para desechos sólidos	X		X	
RECICLAJE				



Universidad de Cuenca

Cuentan con un plan de reciclaje	X		X	
CARTELES DE CONCIENTIZACION				
En cada una de las habitaciones		X		X
FERTILIZANTES PARA LA HUERTA				
Son bio-degradables o naturales	X		X	
MANUAL DE EMPLEADOS				
en el que explique todos los procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo		X		X
CAPACITACION				
Como mínimo 1 vez al año		X		X
PLANIFICACION				
Para el funcionamiento del Hotel	X		X	
TRABAJO CON LA COMUNIDAD				
Ayuda de laguna manera a la comunidad		X	X	
CERTIFICACION				
Smart Voyager	X			X
Alguna otra certificación		X		X
TOTAL ITEMS 19	7	12	11	8
%	36.84	63.15	57.89	42.10

Cuadro 2.3

Comparación Lodge

Autor: Andrea Jaramillo

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.



Fecha: 15 julio 2010

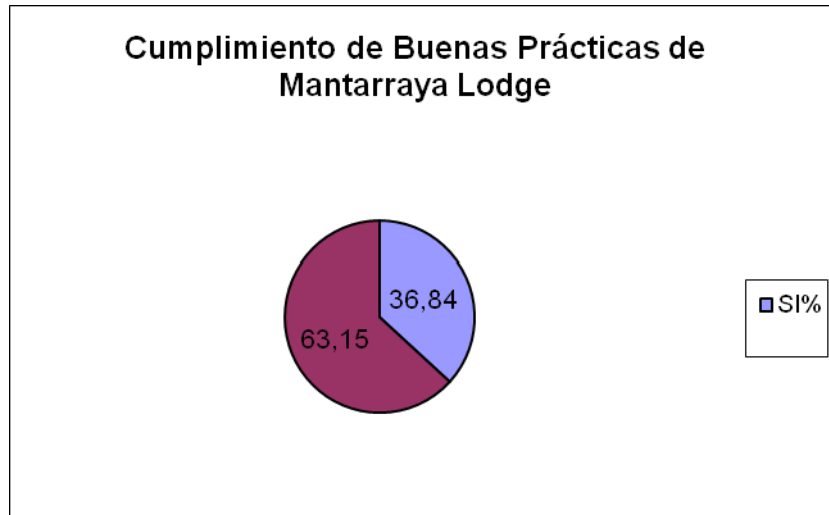


Gráfico 1.7

Título: Cumplimiento de Buenas Prácticas Mantarraya Lodge

Autor: Andrea Jaramillo K

Fuente: Propia



Gráfico: 1.8

Título: Cumplimiento de Buenas Prácticas Salvada Eco-Lodge

Autor: Andrea Jaramillo K

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Después de haber realizado el estudio comparativo de los distintos hoteles, haciendas, hosterías y lodges, podemos llegar a la conclusión de que si bien es necesario contar con una certificación de Turismo Sostenible, de igual manera es factible trabajar sin ella y generar BP y PML en la elaboración de productos y servicios; hay que tomar en cuenta, que cada uno de los establecimientos estudiados se encuentran en diferentes lugares del País por lo tanto la accesibilidad a todos los requerimientos es limitada.



CAPITULO 3

DIAGNÓSTICO Y ANALISIS DEL ESTADO DE PML EN EL HOTEL CRESPO

3. Historia del Hotel

A finales de los años 1800, Don Carlos Ordóñez, en uno de sus frecuentes viajes a Francia e Inglaterra para entregar cascarilla (corteza de un árbol, del cual extraen la quinina, producto único para curar el paludismo), contrató los servicios de un ingeniero francés de apellido Steel para que viniera al Ecuador con el fin de construir el puente colgante de Zhumir sobre el río Paute.

A más de ser el creador del dicho puente, fue el encargado de construir varias casas alrededor del Parque Calderón, parque central de la Ciudad de Cuenca, así como la casa de la familia Ordóñez Lasso de la Vega, inmueble en el que funciona el Hotel Crespo; todas estas casas, fueron construidas con paredes de adobe de 1.20 metros de ancho y con pilares de eucalipto.

Al disolverse la sociedad Ordóñez Lasso de la Vega, se dividen los bienes y la casa de la Calle Larga, en la que funciona el Hotel Crespo, va a manos de Don Manuel Ordóñez Lasso de la Vega, casado con Doña Emilia Crespo y hacen de ella su residencia permanente. Cuando ellos fallecen, hereda la casa su hija Isabel Ordóñez Crespo, casada con David Díaz Cueva, quien luego, vende la propiedad a Don Luis Heredia Crespo, él es quien la refacciona y acomoda para hotel, siendo así que en el año de 1942, comienzan a dar posada a los visitantes ilustres que llegaban a la hermosa Ciudad de Santana de los Cuatro Ríos de Cuenca convirtiéndose en uno de los primeros lugares de hospedaje de la ciudad; se constituye como "Hotel Crespo" el 29 de junio de 1949.

Henry Koupermann, de origen francés, hombre visionario y lleno de ilusiones, llega al Ecuador en 1.949. Su amor por esta tierra, hizo que sea uno de los pioneros de la hotelería en el País. En 1953, contrae nupcias con la



Universidad de Cuenca

Sra. Yolanda Carrera Montenegro, distinguida dama ambateña. En 1961, siendo su residencia Machala, va de vacaciones a Cuenca con su esposa y sus hijos Daniel y Gisèle, queda impresionado de la belleza de la Ciudad y de la amabilidad de su gente y en 1962, decide cambiar su residencia a Cuenca. Alquila las instalaciones del Hotel Cuenca en donde comienza su trayectoria como pionero del Turismo y de la gastronomía francesa en la Ciudad.

En 1966, Henry se muda a La Libertad en la Provincia del Guayas, donde construye y administra el entonces famoso Hotel Samarina, cuyo nombre nace de la unión de Samuel y Marina, padres de Doña Yolanda y por cosas del destino y problemas políticos del País, Henry Koupermann, regresa a Cuenca en 1972 donde fija definitivamente su residencia.

En 1973, adquiere el Hotel Crespo, de manos de Don Luis Heredia Crespo, el que en ese entonces tenía 31 años sirviendo al Turismo en Cuenca, lo refacciona y comienza a atender con la calidad humana que lo caracterizó siempre y su exquisita gastronomía.

El 2 de Julio de 1979, fallece Henry Koupermann y se queda a cargo del Hotel, su hijo Daniel hasta el año de 1987, en que se hace cargo de la Gerencia, el ciudadano quiteño Ricardo Rueda Ullauri, quien construye el famoso Salón del Río y activa el nuevo bloque de habitaciones, entregando el manejo del Hotel a su actual gerente Hernán Jaramillo Coello, esposo de Gisèle Koupermann, quienes juntos luchan por mantener la calidad y tradición que siempre ha caracterizado a Hotel Crespo.

Por todos estos antecedentes y su calidad de servicio, Hotel Crespo es “Clásico en Cuenca”

El Hotel, cuenta en la actualidad, con 37 habitaciones distribuidas en 5 pisos; la decoración de las habitaciones es exclusiva para cada una.

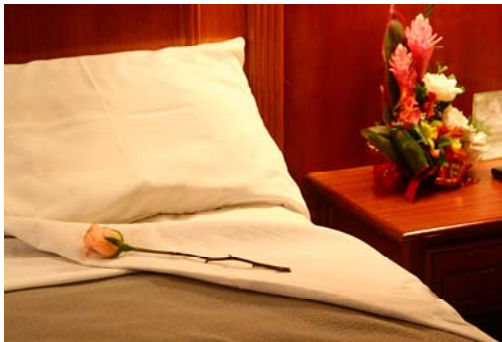


Universidad de Cuenca

Algunas habitaciones tienen sala, balcón, y vista al Río Tomebamba.

Cada habitación cuenta con baño propio con agua caliente, tv con cable, teléfono con DDN y DDI discado nacional e internacional, Internet inalámbrico.

Fotografía: 43



Fuente: Hotel Crespo

Autor: Hotel Crespo

Fecha: 05-08-2010

Otros servicios con los que cuenta el Hotel son:

- INTERNET

El Hotel cuenta con internet inalámbrico en todas sus instalaciones, dependiendo del piso, existe una clave diferente, las mismas se las proporciona en Recepción.

- LAVANDERÍA

El Hotel cuenta con servicio de lavandería de lunes a sábado de 07h00 a 17h00, en cada habitación existe una planilla que el pasajero debe llenar el momento que envía a lavar alguna prenda.

- PARQUEADERO PRIVADO

El parqueadero queda a media cuadra del Hotel y tiene capacidad para 11 vehículos.



Universidad de Cuenca

○ RESTAURANTE

El Restaurante “La Casona” conocido internacionalmente por su sopa de cebollas al estilo Henry, ofrece comida internacional y nacional; atiende de lunes a domingo de 07h00 a 15h00 y de 19h00 a 23h00.

Fotografía: 44



Fuente: Hotel Crespo

Autor: Hotel Crespo

Fecha: 05-08-2010

○ SALÓN LA CAVA

Este es el Salón de Eventos más nuevo del Hotel, tiene una capacidad para 40 personas.

○ SALÓN LA TERRAZA

Cuenta con una capacidad para 60 personas y tiene vista hacia el Río Tomebamba.

○ SALÓN DEL RÍO

Este es el salón más grande que tiene por el momento el Hotel, tiene una capacidad de 200 personas y vista al Río Tomebamba.



3.1 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito ambiental)

A continuación, observaremos el grado de implementación de PML en el Hotel Crespo, el mismo que trata de generar el menor impacto ecológico posible.

3.1.1 MANEJO DEL AGUA

Hotel Crespo, no cuenta con reciclaje de agua de ningún tipo ya que para la reutilización de aguas negras y grises se necesita un sistema de tuberías separadas las cuales son complicadas de implementar debido a la antigüedad de la casa y a la ubicación de la misma, para poder realizar cualquier tipo de trabajo se necesita un permiso especial del Municipio. Cuenta con unos dispositivos ahorradores de agua (Ecologic Barna) en las duchas, los que se colocan en la parte interna de la ducha ahorrando un 60% de agua en cada ducha tomada por las personas.

No cuentan con llaves push ni inodoros de doble tanque.

El Hotel utiliza rotulación para concientizar a los pasajeros con respecto al ahorro de agua en el lavado de sábanas y toallas, de igual manera piden que si existe algún tipo de fuga de agua avisen inmediatamente en Recepción.

Como política, el Hotel lava las sábanas pasando un día si el pasajero se queda más de dos días.

El Hotel está comenzando una campaña en la cual se informa al turista que el agua de la Ciudad de Cuenca es totalmente potable y apta para el consumo humano, buscando lograr la reducción de botellas plásticas con agua colocadas en las habitaciones.



3.1.2. MANEJO DE LA ENERGÍA

El Hotel cuenta con sensores de luz en los baños del Restaurante y Salones, también cuenta con secadores de manos eléctricos.

En el Restaurante se utilizan focos ahorradores que no están a la vista de los clientes, al igual que en oficinas y bodegas.

En las habitaciones se utilizan focos normales y dicróicos ya que tiene un mejor aspecto que los ahorradores.

El Hotel utiliza rotulación para concientizar a los pasajeros con respecto al ahorro de luz, pidiéndoles que apaguen las luces el momento de salir de su habitación

3.1.3. USO DE DETERGENTES E INSUMOS DE LIMPIEZA

El Hotel utiliza, en su mayoría, detergentes e insumos de limpieza biodegradables.

A continuación detallo lista de insumos de limpieza que utiliza Hotel Crespo:



NOMBRE	LUGAR DE USO	BIODEGRADABLE	NO BIODEGRADABLE
Detergente Deja	En lavandería y cocina Para lavar ropa y vajilla		X
Detergente en polvo industrial Sapolio	Lavandería Para lavar ropa	X	
Tipol (shampoo de vajilla)	Cocina Para lavar vajilla	X	
Shampoo vajilla	Cafetería	X	
Clean Fast	Housekeeping Desinfectante de baños	X	
Clean Remuve	Housekeeping Removedor de cera	X	
Clean Wax	Housekeeping Cera para pisos de cerámica	X	
Tough on grease	Lavandería Desengrasante de ropa	X	
Clean hard	Housekeeping Shampoo alfombras	X	
Cocina SC 200	Cocina Desengrasante para cocinas, hornos, batidoras, refrigeradoras, etc.	X	
Clean and service	Housekeeping Shampoo para baños	X	
Desodorante ambiéntala	En todo el hotel	X	
Saprtex RF	Lavandería Quita manchas mantelería	X	

Cuadro 3

Tema: insumos de limpieza

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



3.1.4 DESECHOS ORGÁNICOS

Hotel Crespo separa todos sus desechos orgánicos y los vende como lavaza a una familia de San Joaquín la misma que utiliza esto para alimentar a sus cerdos, de esta manera todos los desechos orgánicos son utilizados como alimento y no son votados, evitando así la producción de lixiviados.

3.1.5. DESECHOS SÓLIDOS

Hotel Crespo, realiza la separación de sólidos que obliga la Empresa Municipal de aseo de Cuenca “EMAC”. Esta separación de sólidos reciclables y sólidos no reciclables, la maneja la EMAC como empresa pionera en el País en reciclaje.

3.1.6. RECICLAJE

Por el momento, Hotel Crespo no cuenta con un plan de reciclaje bien implementado, lo único que se recicla de una manera adecuada es lo que pide la EMAC en las diferentes fundas plásticas de colores: NEGRA=basura común, CELESTE=reciclaje.

3.1.7. CARTELES DE CONCIENTIZACIÓN PARA LOS TURISTAS

Por el momento, el Hotel trabaja con los carteles de concientización que entregó el Centro de Estudios Ambientales de la Universidad de Cuenca; estos, serán cambiados dentro de poco ya que el Hotel está emprendiendo una nueva campaña particular, enfocada en concientizar a los turistas sobre el uso del agua y energía eléctrica entre otros.



3.1.8. FERTILIZANTES EN JARDÍN Y HUERTA

El Hotel cuenta con pequeñas jardineras dentro de algunos pasillos, las mismas que son tratadas con fertilizantes naturales como abono de hojas (humus).

3.1.9. AMBITO EMPRESARIAL

3.1.10. MANUAL DE EMPLEADOS

El manual de empleados está siendo elaborado en este momento, se encuentra en las últimas revisiones antes de la impresión final para entregar un ejemplar a cada uno de los empleados de la Empresa.

3.1.7. CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN A EMPLEADOS

Hotel Crespo no realiza capacitaciones periódicas a los trabajadores y tampoco tiene un programa de motivación para los mismos.

3.1.8 GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

3.1.9. PLANIFICACIÓN

En la actualidad, el Hotel está comenzando a planificar de mejor manera todo, desde las construcciones hasta el manejo de materia prima.

3.1.10. AMBITO SOCIO – CULTURAL

3.1.11. TRABAJO CON LA COMUNIDAD

Hotel Crespo, brinda, una vez al año, un almuerzo en el Hogar de Ancianos Cristo Rey, agasajando así aproximadamente a 260 personas cada año.

Algunas de las paredes del Hotel, son utilizadas para exponer obras de artistas y artesanos ecuatorianos, generalmente cuencanos, tal es el caso de Edgar Marín y Fabián Álvarez entre otros.

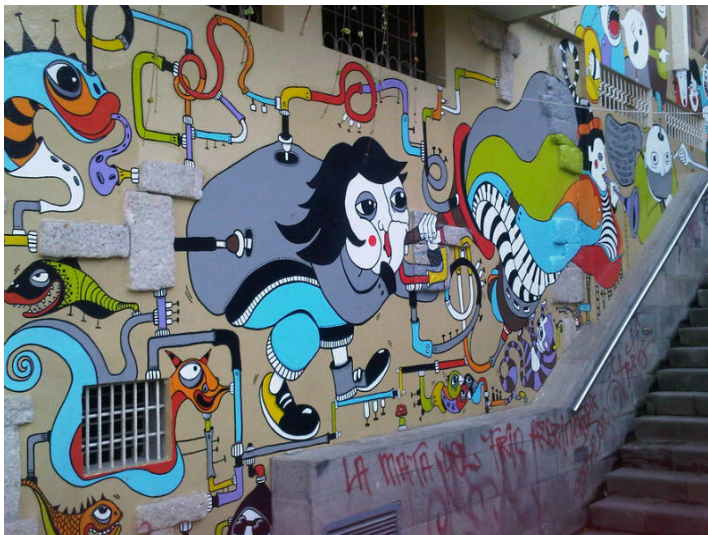


Universidad de Cuenca

3.1.12. EL HOTEL Y LA COMUNIDAD EMPRENDE ACCIONES QUE RESCATAN EL PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO

Por el momento el Hotel no emprende ningún tipo de acción que rescate el Patrimonio Cultural e Histórico de la Ciudad. La Gerencia de Hotel Crespo, ha tenido la iniciativa de realizar un mural en las paredes propias del edificio ubicadas a lo largo de la Escalinata Juana de Oro; para este efecto, contrató los servicios de la Diseñadora Vicky Cordero, una joven artista cuencana que con ayuda de 2 jóvenes más, realizaron la obra que hoy embellece el lugar.

Fotografía: 45



Fuente: Propia

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 27-03-2011

A continuación se podrá observar el Organigrama de Hotel Crespo C.A. para poder entender mejor como es el manejo que lleva dicha Empresa.



Universidad de Cuenca

ORGANIGRAMA HOTEL CRESPO C.A.

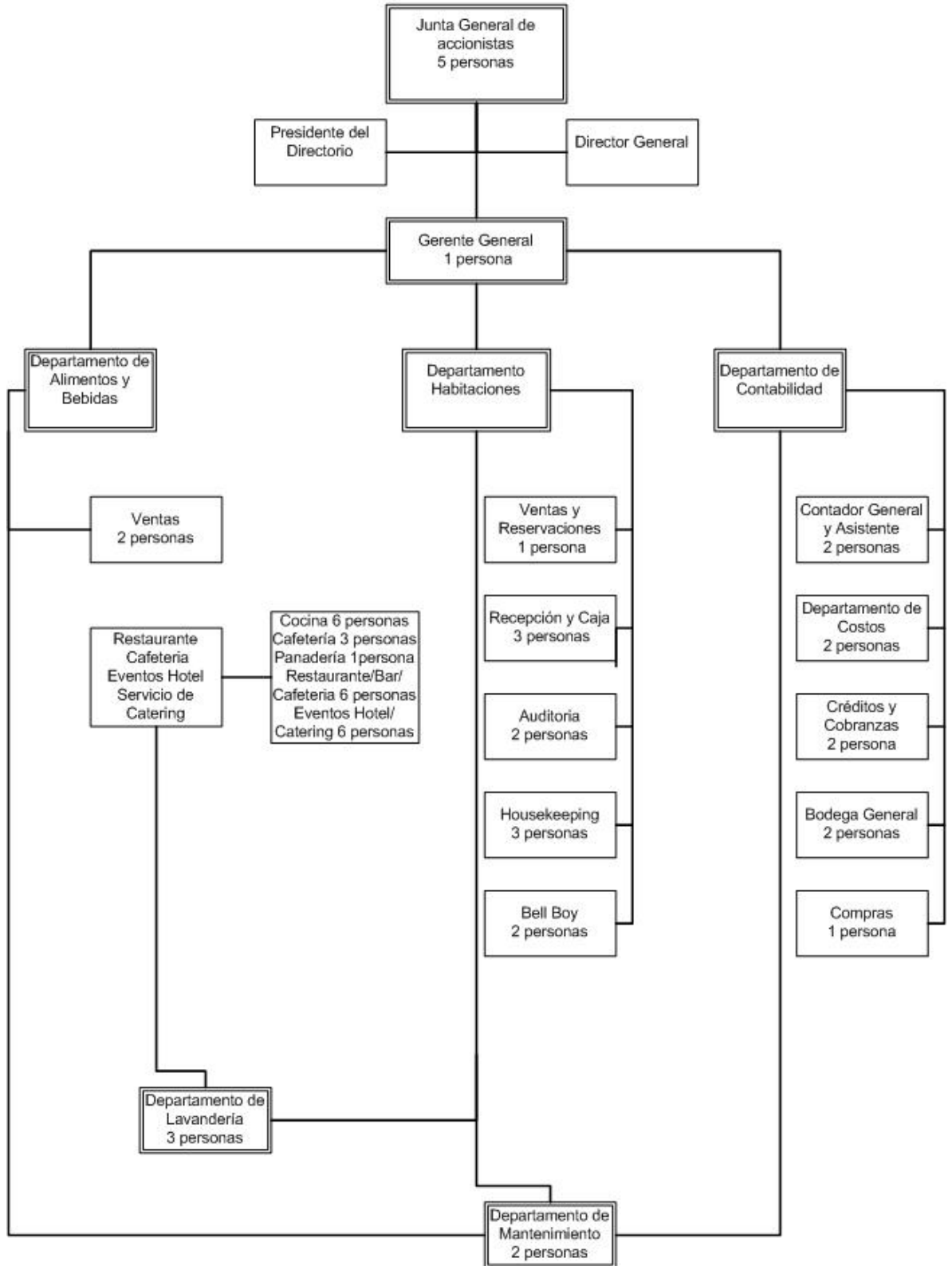




Grafico: 2

Fuente: Propia

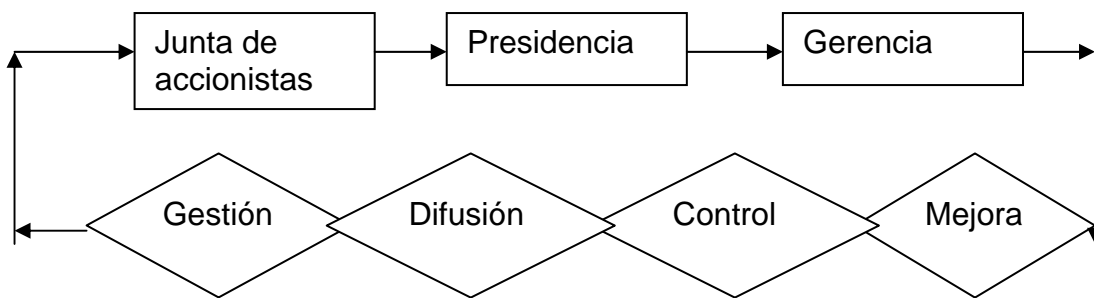
Fecha: 16-08-2010

Autor: Andrea Jaramillo

MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL CRESPO

A continuación observaremos los mapas de procesos de todos los departamentos del Hotel, en ellos podremos observar la interacción que existe entre ellos.

Procesos Gerenciales



Cuadro 3.1

Título: Mapa de procesos Gerenciales

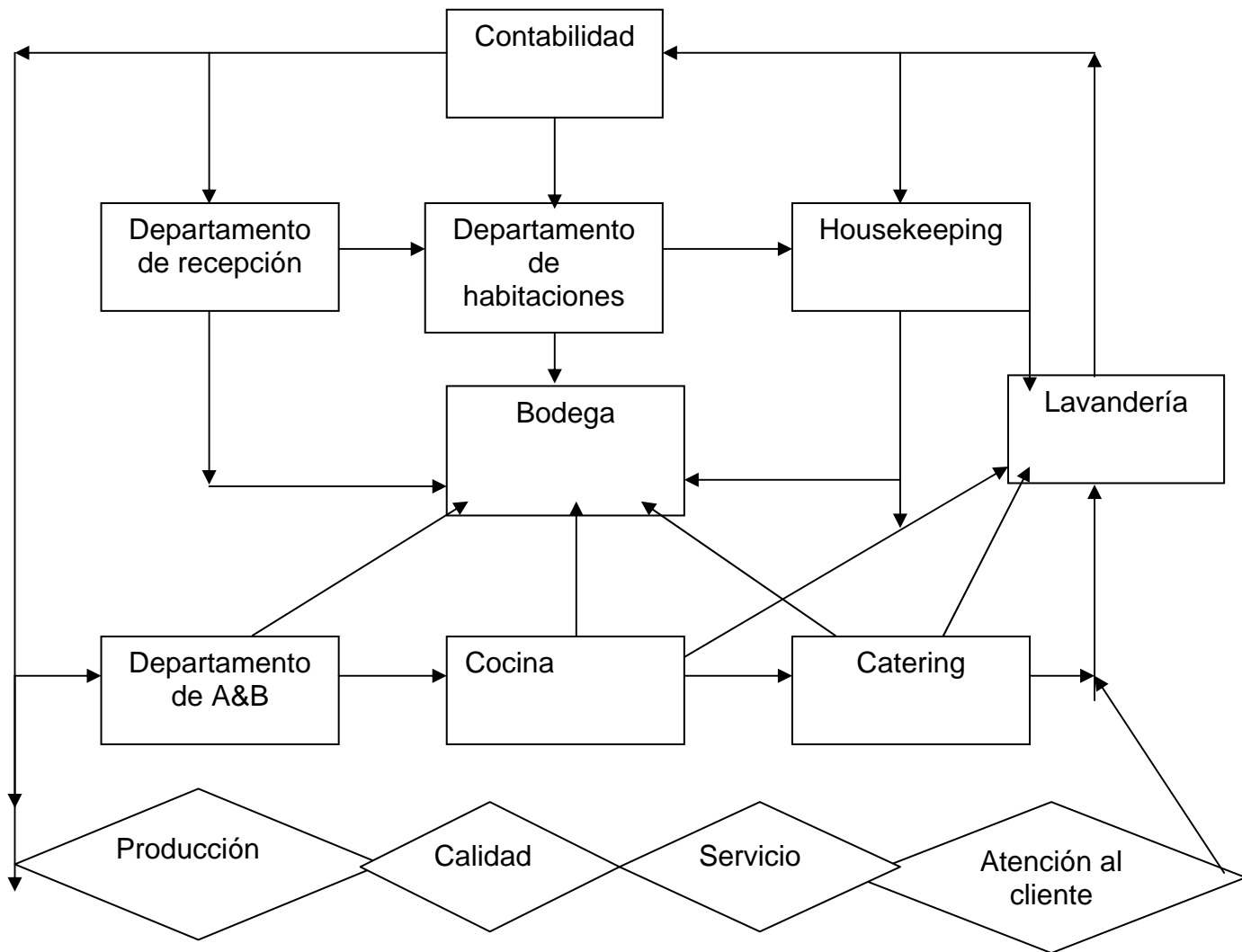
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

En este cuadro podemos observar la relación que tiene el Departamento de Alta Dirección del Hotel, de la misma manera se observa el fin al que desean llegar.



Procesos de Producción y Servicio



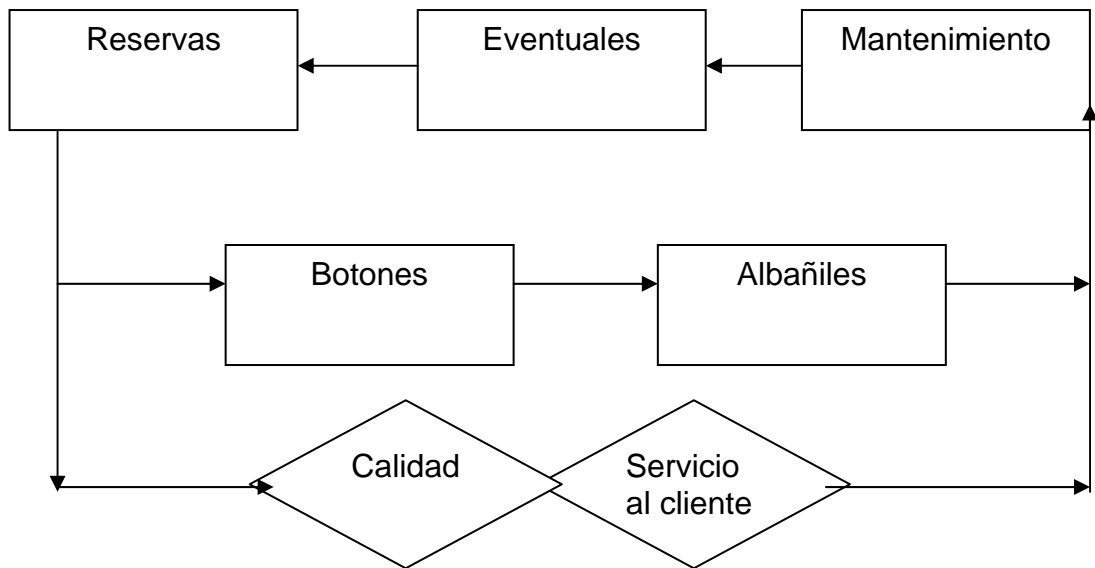
Cuadro 3.2
Título: Mapa de procesos de Producción y Servicios
Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: propia

Este cuadro es un poco más complejo pues la interrelación es mayor, en lo que respecta a producción y servicio, intervienen prácticamente todos los



Departamentos del Hotel para poder cumplir la cadena de valores de grupo departamental.

Logística y Apoyo



Cuadro 3.3

Título: Mapa de procesos de logística y apoyo

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

El cuadro de Logística y Apoyo, tiene la misma importancia que los dos cuadros anteriores; es una parte fundamental dentro del Hotel, es un punto de enlace entre los clientes y el Hotel.



DIAGNOSTICO DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA HOTEL CRESPO

A continuación expondré el nivel de implementación de PML con el que cuenta el Hotel Crespo; en este punto, nos podemos dar cuenta que el Hotel cuenta con buenas prácticas pero necesita implementar más, acción de la que ya se está preocupando la Gerencia.

- ▶ **Uso de detergentes e insumos de limpieza**

Todos son biodegradables a excepción del Deja que se utiliza en pequeñas cantidades.

- ▶ **Uso de energía eléctrica**

En su mayoría se utilizan dicroicos y focos normales por estética, en áreas de trabajo como cocina y oficinas se utilizan focos ahorradores.

- ▶ **Uso de agua**

No se realiza ningún tipo de reciclaje de agua; las duchas cuentan con válvulas ahorradoras de agua.

- ▶ **Efluentes (aguas grises y negras)**

Las aguas negras y grises van directamente al alcantarillado.

- ▶ **Contaminación del entorno**

El Hotel tiene problema de contaminación por olores, debido a que en algunos lugares sale el olor de las cañerías.

- ▶ **Desechos sólidos e inorgánicos**

Se realiza la separación de desechos de acuerdo a la orden de la EMAC.

- ▶ **Desechos Orgánicos**

Se los recolecta y vende como lavaza.

Después de analizar la PML de Hotel Crespo, realizaremos un esquema en el cual se podrá observar las malas prácticas del mismo.



MALAS PRÁCTICAS HOTEL CRESPO

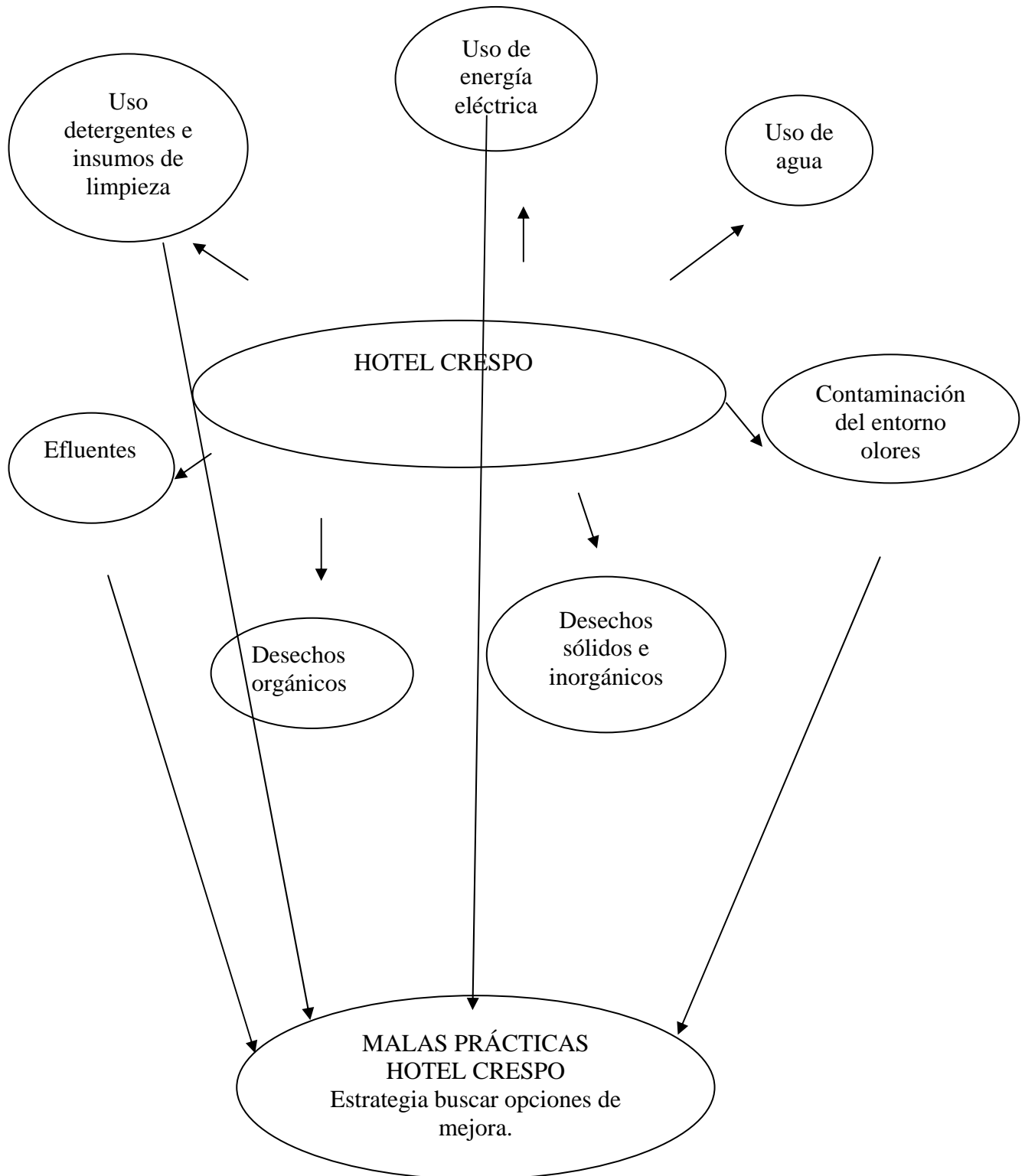


Grafico 3.1
Titulo: Malas Prácticas del Hotel Crespo
Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia



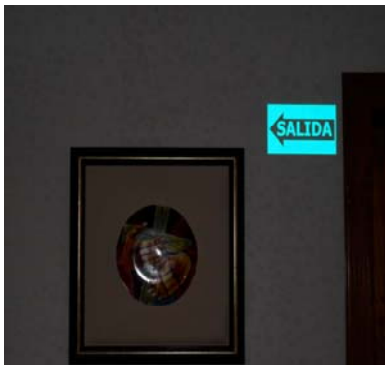
Universidad de Cuenca

Más adelante se expondrán y explicarán las opciones de mejora que se implementaran en los procesos del Hotel el momento de la implementación del Manual.

A continuación expondré algunas fotos de cómo se encuentra el Hotel actualmente.

- ▶ Señalización: cuenta con muy buena señalización en caso de emergencia

Fotografía: 46



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12-2010

Fotografía: 47



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12-2010



Universidad de Cuenca

Fotografía: 48



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12-2010

Fotografía: 49



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12-2010

- ▶ Depósito de basura: la basura se deposita en tachos especiales para basura identificados por colores



Cuadro de cumplimiento de aplicación de buenas prácticas y PML

	HOTEL CRESPO	
	SI	NO
AGUA		
Reciclan el agua	X	
Servicios higiénicos con doble tanque		X
Llaves de agua push		X
ENERGÍA		
Utilizan focos ahorradores	X	
Utilizan paneles solares		X
DETERGENTES		
Son bio-degradables	X	
SUMINISTROS DE LIMPIEZA		
Son bio-degradables	X	
DESECHOS ORGANICOS		
Cuentan con una compostera		X
Venden como lavaza	X	
DESOSCHOS SÓLIDOS		
Tratamiento para desechos sólidos	X	
RECICLAJE		
Cuentan con un plan de reciclaje	X	
CARTELES DE CONCIENTIZACION		
En cada una de las habitaciones		X
FERTILIZANTES PARA LA HUERTA		
Son bio-degradables o naturales	X	
MANUAL DE EMPLEADOS		
en el que explique todos los procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo		X
CAPACITACION		
Como mínimo 1 vez al año	X	
PLANIFICACION		
Para el funcionamiento del Hotel	X	
TRABAJO CON LA COMUNIDAD		
Ayuda de alguna manera a la	X	



Universidad de Cuenca

comunidad		
CERTIFICACION		
Smart Voyager		X
Alguna otra certificación		X
TOTAL ITEMS 19	11	8
%	57.89	42.10

Cuadro: 3.4

Título: Cuadro de cumplimiento de aplicación de BP y PML

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 16-03-2011

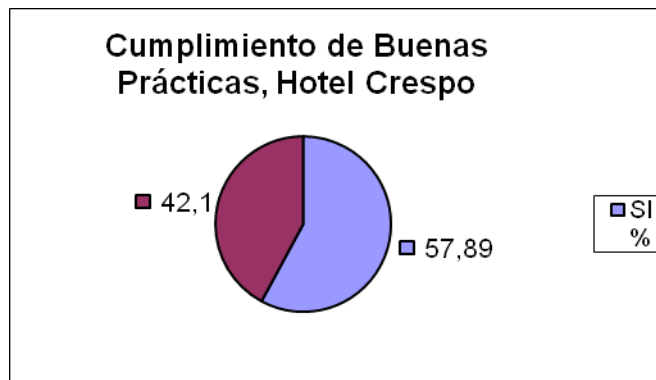


Gráfico: 3.1

Título: Cumplimiento de Buenas Prácticas Hotel Crespo

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fuente: Propia

Después de haber analizado el cuadro de cumplimiento de aplicación de buenas prácticas y producción más limpia del Hotel Crespo, podemos observar, que el cumplimiento es un 57.89% positivo en la actualidad, esperamos que con la implementación del manual esta incremente a un 80% o más.



ESTABLECIMIENTO	SI %	NO %
Hotel Crespo	57.89	42.10
Hotel Patio Andaluz	79.94	21.05
Hotel Mansión Alcázar	52.63	47.69
Hacienda San Agustín de Callo	26.31	73.68
Hacienda Zuleta	68.42	31.75
Hostería Alandaluz	84.21	15.78
Hostería Mandala	47.36	52.63
Lodge Mantarraya	36.84	63.15
Lodge Samvara	57.89	42.10

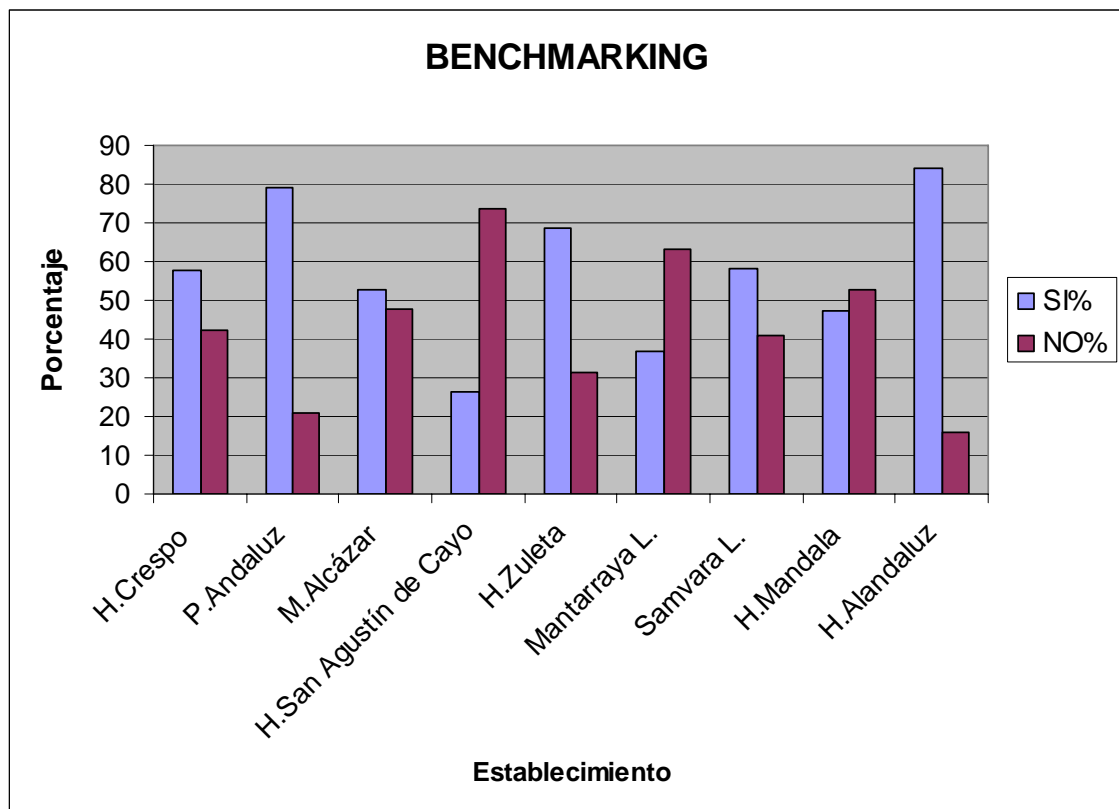


Gráfico 3.2

Título: benchmarking de todos los establecimientos estudiados

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fuente: Propia

En este gráfico se puede observar el nivel de cumplimiento de BP y PML en todos los establecimiento estudiados.



Universidad de Cuenca

CAPITULO 4

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA HOTEL CRESPO

4. Técnicas de PML

Para comenzar con PML, lo primero que debe ponerse en práctica, es la prevención de la contaminación con el uso de procesos que disminuyen o eliminan la emisión de sustancias contaminantes sin tratamiento hacia el medio ambiente.

DIFERENCIAS ENTRE TRATAMIENTO DE RESIDUOS AL FINAL DEL PROCESO Y PML

Este cuadro, busca facilitar el entendimiento sobre la importancia de la PML con respecto al tratamiento de los desechos. Aquí, podremos entender que es mejor anticipar y prevenir a reaccionar y corregir.



<p>TRATAMIENTO DE EFLUENTES AL FINAL DEL PROCESO</p> <p>Reaccionar y corregir</p>	<p>PRODUCCION MAS LIMPIA</p> <p>Anticipar y prevenir</p>
<p>La contaminación se controla mediante sistemas de tratamiento al final del proceso (enfoque solo en los residuos)</p>	<p>La contaminación se previene en su fuente de origen a través de medidas integrales.</p>
<p>Es aplicada cuando los procesos se han desarrollado, los productos se han producido y los residuos se han generado.</p>	<p>Es una parte integral del desarrollo de los procesos y productos, enfocada al aumento de la productividad y la rentabilidad.</p>
<p>Los sistemas de tratamiento y control requieren inversiones que muchas veces no son rentables para la empresa.</p>	<p>Los residuos pueden ser transformados en productos/subproductos útiles y ser fuente potencial de recursos, con ello, se aumentan las ganancias y las inversiones tienen retornos a corto y mediano plazo.</p>
<p>La condición del manejo ambiental en la empresa es realizada tanto por expertos ambientales como expertos en el manejo de desechos.</p>	<p>La condición del manejo ambiental en la empresa incluye obreros, jefes de planta, administrativos y gerencia.</p>
<p>Las mejoras ambientales van acompañadas de técnicas y tecnologías sofisticadas.</p>	<p>Las mejoras ambientales resultan de la aplicación de medidas sencillas como buenas prácticas operativas, incluso de medidas no técnicas (administrativas), hasta cambios tecnológicos.</p>
<p>Las medidas aplicadas deberían permitir el cumplimiento con los estándares impuestos por las autoridades.</p>	<p>Las medidas aplicadas, al estar dentro de un proceso de mejora continúan, permite alcanzar estándares cada vez más altos.</p>
<p>El tratamiento de efluentes “al final del proceso” no está relacionado con la mejora de calidad de los productos, ni la mejora del ambiente del trabajo.</p>	<p>La PML, reduce la contaminación ambiental, mejora las condiciones de seguridad y salud, y puede mejorar la calidad de los productos.</p>

Cuadro 4.1

Título: DIFERENCIAS ENTRE TRATAMIENTO DE RESIDUOS “AL FINAL DEL PROCESO” Y PML

Autor: CPTS

Fecha: 12-10-2010 Fuente: http://www.bolivia-industry.com/sia/novedades/GUIA_PML.pdf



4.1. Sistemas de gestión ambiental, seguridad y calidad

Existiendo varias metodologías, para realizar manuales de PML a nivel nacional e internacional, yo realizaré un manual que cuente con 4 fases en las que se encontraran los puntos más importantes, logrando así, agilizar el proceso de implementación del PML en la Empresa.

Este manual cuenta con principios de distintas índoles:

- Ambientales: este principio se enfoca en todo lo que significa contaminación ambiental, desecho de aguas, desechos orgánicos e inorgánicos, uso de energía eléctrica, uso de detergentes e insumos de limpieza, entre otros.
- Seguridad: este principio se enfoca en lo que respecta a seguridad tanto del pasajero como de los empleados, abordando seguridad alimenticia y seguridad industrial entre otras.
- Calidad: aquí se buscará brindar servicios de calidad tanto en habitaciones como A&B, buscando mantener los estándares de calidad adecuados para el funcionamiento de la Empresa.

Estos principios tendrán diversos enfoques:

- Económicos: este principio se enfoca a la reducción en todo lo que respecta a costos operativos, como son el consumo de agua, de energía eléctrica, de papeles, etc.
- Sociales: buscará la seguridad y bienestar de los trabajadores como de los pasajeros, ayudará a la sociedad en lo que fuera posible.

Se deberán centrar en:

- Política de la Empresa: la Empresa deberá incorporar en sus políticas, el cuidado medio ambiental, teniendo una estrategia socio ambiental definida.
- Trato Justo con los Trabajadores: buscando un mayor bienestar socioeconómico y calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- Capacitación al Personal: todo el personal debe recibir continua educación personal y capacitación en temas de sostenibilidad



Universidad de Cuenca

turística, ambiental y social, también deben ser capacitados de acuerdo a la función que desempeña cada uno de ellos.

- Abastecimiento, Uso y Control de Insumos: deben planificar y controlar en abastecimiento y almacenamiento de insumos tomando en cuenta el bienestar de los huéspedes y trabajadores.
- Manejo Integrado de Desechos y Control de Emisiones: es necesario contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos, este, debe incluir, la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada de todos los desechos generados por la actividad.
- Compromiso del turista: se debe informar al turista sobre las políticas ambientales con las que se maneja la Empresa, todos los aspectos culturales y sociales de la zona, para así lograr que el turista esté consciente del trabajo que se está realizando.
- Planificación y Monitoreo: toda actividad dentro de la Empresa deberá ser planificada, monitoreada y evaluada de acuerdo a los principios de la misma.

De igual manera el manual cuenta con cuatro etapas de implementación:

Etapas I: Inicio

- I.1 Compromiso de Gerencia.
- I.2 Misión, visión, objetivos y valores de la Empresa.
- I.3 Designar un equipo.
- I.4 Mapas de procesos.

Etapas II: Análisis del estado de PML en el establecimiento

- II.1 Preparar el diagrama de flujo del proceso.
- II.2 Recopilar información sobre los procesos de producción.
- II.3 Balance de masas y energía.
- II.4 Identificar las operaciones generadoras de residuos.
- II.5 Identificar causas de ineficiencia.



Etapa III: Generación de oportunidades de PML.

III.1 Generar opciones para minimizar residuos y contaminación.

III.2 Seleccionar opciones viables económicas y ambientales.

Etapa IV: Implementación de soluciones de PML

IV.1 Preparar la Implementación.

IV.2 Elaborar el plan operativo.

IV.3 Implementar soluciones factibles.

IV.4 Monitorear y evaluar resultados. (medir y cuantificar)

IV.5 Asegurar la continuidad la implementación.

IV.6 Mantenimiento del ciclo de proceso de producción más limpia.

IV.6.1. Ciclo de Deming.

IV.6.2. Normas ISO 14000 y 19001.

IV.6.3. Estructura para cumplir el ciclo de Deming.

IV.6.4. Asignar para cada área, un supervisor del cumplimiento.

IV.6.5. Armar el sistema de auditorías con base a inspectores, auditores internos y, de ser posible, auditores externos para una certificación, auditorías, conservación y desarrollo para obtener una certificación.

En el siguiente punto se explica paso por paso que es lo que debe ir en cada uno de los diferentes puntos del manual}

1. ETAPA I Inicio: Esta, tiene por objetivo crear un compromiso fuerte y valedero entre los superiores y los trabajadores, respetando los valores de la empresa mediante la formación de grupos para identificar las operaciones que generan residuos.

I.1 Compromiso de la Gerencia: para poder comenzar un plan de PML dentro de una empresa se necesita el apoyo directo de gerencia ya que las decisiones son tomadas en ese departamento de la empresa.



Muchas veces, la iniciativa viene dada por terceras personas o algún ente promotor, en el caso de Ecuador, Reainforest Alliance o Smart Voyager; para poder estar seguros de que se cuenta con el apoyo total de gerencia se debe lograr:

- ▶ Conformar un comité de PML con el personal de la empresa.
- ▶ Se obtienen objetivos y metas del programa las mismas que deben ser acatadas por todos los departamentos de la empresa.
- ▶ Todos los empleados de la empresa están enterados sobre el programa con sus objetivos y metas. .

I.2 Misión, Visión y valores de la empresa: son de gran valor dentro del programa ya que de estos puntos nace la esencia del programa en sí, hay que tomar en cuenta que la misión es lo que la empresa proyecta a los clientes, la visión, es como se ve la empresa dentro de un tiempo y los valores son los pilares más importantes dentro de la empresa ya que estos les ayudan a cumplir su misión y visión.

I.3 Designar un equipo: el equipo, también conocido como comité debe ser multidisciplinario, tiene que contar con la participación de por lo menos un empleado de cada departamento de la empresa para que de esta manera todos los trabajadores se sientan parte importante del programa; dentro del equipo debe existir un líder, una persona que sea la encargada de tomar decisiones y organizar o sub-organizar al equipo con autoridad y responsabilidad según la situación de la empresa.

Las funciones que debe cumplir el equipo principalmente son:

- ▶ Asumir la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos del programa.
- ▶ Difundir la misión, visión, valores de la empresa y los objetivos del programa entre sus compañeros de trabajo.
- ▶ Contar con una evaluación mensual sobre el consumo de agua, energía eléctrica, insumos de limpieza, entre otros para así poder identificar las falencias con mayor facilidad.



Universidad de Cuenca

- ▶ Tener opciones de PML identificadas para implementar en caso de que se necesite mejorar el rendimiento de la empresa.
- ▶ Datos de recursos para implementar el programa.

I.4 Identificar las operaciones generadoras de residuos: en este punto el equipo con ayuda de la gerencia y partes operativas deben tener bien claro todas las operaciones que realiza la empresa, para de esta manera poder identificar exactamente cuales son las operaciones que generan residuos y la cantidad de los mismos.

Para identificar las operaciones generadoras de residuos el equipo debe:

- ▶ Conocer a fondo cada una de las operaciones que realiza la empresa.
- ▶ Debe conocer el funcionamiento exacto de la empresa.
- ▶ Debe tener acceso a datos como el consumo de agua, energía eléctrica, etc.
- ▶ Tipo, cantidad y origen de los residuos, desechos y pérdidas.

2. ETAPA II Análisis del estado de PML en el establecimiento: El objetivo de esta etapa, es realizar un análisis del estado de PML dentro del establecimiento que está implementando un sistema de PML, en esta etapa podremos confirmar si el equipo formado en el punto 1.3 se encuentra bien consolidado ya que para el cumplimiento de la etapa II necesitaremos una gran parte de la información que debió ser recopilada por el equipo.

II.1 Preparar un diagrama de flujo del proceso: el diagrama de flujo es una representación gráfica de algún proceso, utilizando símbolos bien definidos que van desde el inicio hasta el final; unidos por flechas que indican el orden a seguir dentro del diagrama.

El diagrama nos facilita saber el orden que deben seguir todos los procesos dentro de la empresa.

II.2. Recopilar información sobre los procesos de producción: en este punto, se debe obtener toda la información necesaria sobre cada uno de los procesos de



producción que realiza la empresa para poder archivarlos y utilizarlos cada vez que sea necesario.

Al tener recopilada toda esta información, será más fácil observar, en donde están los puntos débiles en producción y corregir a tiempo comenzando uno de los principales objetivos de la PML: anticipar y prevenir.

II.3 Identificar causas de ineficiencia: al momento de obtener toda la información sobre los procesos de producción se podrán identificar las causas de ineficiencia de los mismos, logrando de esta manera tener un panorama más claro sobre los puntos que deben ser tratados, principalmente en el programa de PML.

3. ETAPA III Generación de oportunidades de PML: En esta etapa, lo que se busca, es lograr generar las primeras ideas de PML y ponerlas en práctica dentro de la empresa, logrando así, minimizar la producción de residuos, y evaluar la viabilidad en varios aspectos. Esta es una etapa muy importante, ya que, representa los primeros pasos en la implementación.

Para poder llegar a este punto, se debe tener bien comprendidas las etapas anteriores, ya que aquí, ya se comienza a hablar de la implementación de PML.

III.1 Generar opciones para minimizar residuos: lo que se trata en este punto, es buscar opciones diversas que puedan ayudar a la reducción de residuos en los diferentes puntos de producción de la empresa, pueden ser varias opciones que serán discutidas por el equipo para decidir cuál es la más conveniente.

Estas ideas deben ser para todas y cada una de las áreas de producción que generen residuos o pérdidas a la empresa.

III.2 Seleccionar opciones viables: una vez que ya se han generado las diferentes opciones para minimizar la generación de residuos deben ser



seleccionadas según viabilidad económica, técnica y ambiental para así poder poner en práctica las más viables para la empresa.

III.3 Evaluar viabilidad técnica, económica y ambiental: una vez claras y organizadas las ideas, de acuerdo a viabilidad económica, técnica y ambiental, se debe proceder a hacer el estudio minucioso de cada uno de los factores y cada una de las ideas y así, encontrar el engranaje perfecto para poner en práctica PML dentro de la empresa.

4 ETAPA IV Implementación de soluciones de PML: Esta, es la etapa final del manual, aquí se prepara la implementación de las soluciones más factibles de PML en la empresa y una vez implementadas se hace el seguimiento para ver si se están cumpliendo o no; en caso de que no sean cumplidas se deberá revisar todo el plan para encontrar la falla y corregirla de inmediato.

IV.1 Preparar la Implementación: una vez realizados todos los pasos anteriores y estando seguros de que todo esté correctamente planteado, analizado y estudiado, se pasa a la preparación de todas las ideas de PML que han sido factibles para la empresa que está implementando el proyecto.

Los pasos a seguir para la implementación son los siguientes:

- ▶ Convocar a una reunión de todo el equipo designado en la etapa 1 y charlar sobre los resultados y conclusiones a las que llegaron.
- ▶ Convocar a una reunión, en la que deberá estar presente el equipo, la Gerencia y si desean, la Junta General para que, de este modo, los altos mandos estén al tanto de lo que está ocurriendo y de los cambios que va a sufrir la empresa.
- ▶ Convocar a una reunión a todos los empleados de la empresa para explicar, en qué consiste el proyecto a implementarse en la empresa y así, poder impartir la primera capacitación sobre los temas.
- ▶ Pasar a la implementación de todos los procesos de PML en la empresa.



Universidad de Cuenca

IV.2 Implementar soluciones factibles: las soluciones a implementarse en la empresa serán las más factibles para ella, tomando en cuenta, que no siempre van a ser las mismas para todas las empresas que deseen implementar PML.

IV.3 Monitorear y evaluar resultados (medir y cuantificar): una vez implementado el proyecto, deberá ser evaluado y monitoreado, para así poder observar, si los cambios que se realizaron fueron los correctos o si necesitan algún arreglo.

Este estudio se podrá hacer mediante las fichas de monitoreo que deben quedar como constancia una vez implementado el proyecto de PML, de esta manera se estará asegurando la continuidad del mismo.

El monitoreo se realiza mediante auditorias y sistemas de calidad que serán implementadas de acuerdo a las normas ISO 14000 y 19000.

4.2. Implementación de producción más limpia y buenas prácticas en el Hotel Crespo.

Después de haber expuesto los puntos con los que va a contar el manual, procederé a realizar el estudio de campo en Hotel Crespo con el fin de armar un MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS del Hotel que sirva de ejemplo o muestra para otras empresas que quieran implementar el mismo.

4.2.1. ETAPA I: Inicio

Esta etapa, es la principal, debido a que, de este punto parte la implementación de PML y buenas prácticas, tomando en cuenta el compromiso de Gerencia, misión, visión, valores y objetivos entre otros puntos claves de la empresa, en este caso Hotel Crespo.

4.2.1.1 Compromiso de Gerencia

Hotel Crespo, se compromete a implementar procesos de producción más limpia y buenas prácticas para mejorar su producción y a su vez ser amigable con el medio ambiente, tomando en cuenta ciertas normas y parámetros de calidad.



4.2.1.2 Misión, visión y valores de la empresa

MISIÓN: Brindar un servicio óptimo y de calidad, tanto en hospedaje como en A&B, a los turistas, haciendo que se sientan como en su casa, conscientes, de que para conseguir esto debemos tener un equipo de trabajo capacitado, así, cada uno dará lo mejor de sí para lograr la confianza y tranquilidad del cliente, buscando ser amigables con el medio ambiente mediante la utilización de buenas prácticas y producción más limpia.

VISIÓN: Ser un “Hotel Clásico en Cuenca”, proyectado con estándares de calidad y servicio, acordes a la exigencia de nuestros clientes, tecnología y comodidad; con capacidad de solventar todas nuestras necesidades en las ramas que nos compete, tomando en cuenta siempre el bienestar de nuestros trabajadores, clientes y comunidad que nos rodea, de igual manera, poniendo un especial énfasis por el cuidado de la naturaleza.

OBJETIVOS:

- ▶ Capacitar constantemente al personal en sus diferentes áreas de trabajo.
- ▶ Mantener a gusto a nuestros clientes, nuestros amigos.
- ▶ Innovar constantemente, guardando los estándares de calidad, servicio y cuidado medio ambiental.
- ▶ Utilizar sistemas y productos amigables con el medio ambiente en todo lo que concierne a productos de limpieza, desecho de basura y aceites usados.
- ▶ Conservar en perfecto estado nuestras instalaciones teniendo siempre en cuenta el entorno que nos rodea.



VALORES:

- ▶ Honestidad
- ▶ Sinceridad
- ▶ Amabilidad
- ▶ Calidad humana

4.2.1.3. Designar un equipo

El equipo estará conformado por una persona de cada Departamento del Hotel; a continuación detallo nómina del equipo:

1. Gerencia: Hernán Jaramillo
2. Costos: Carlos Muñoz
3. Contabilidad: Diego Quizhpi
4. A&B: Silvia Barros
5. Departamento de Recepción: María Luisa Vintimilla
6. Departamento Habitaciones: Arturo Reyes
7. Housekeeping: Lauro Mejía
8. Bodega: Edmundo Jaramillo
9. Lavandería: Tárjela Jarama
10. Restaurante: Ángel Criollo
11. Servicio Catering: Rebeca Sigua
12. Cocina: Miguel Calle
13. Cafetería: Inés Quezada
14. Reservas: Gisèle Koupermann
15. Eventuales: Rita Nuninga
16. Panadería: Bertha Jara
17. Botones: Luis Gallegos
18. Mantenimiento: Mario Villa
19. Coordinadora: Andrea Jaramillo



FOTO: 49.1



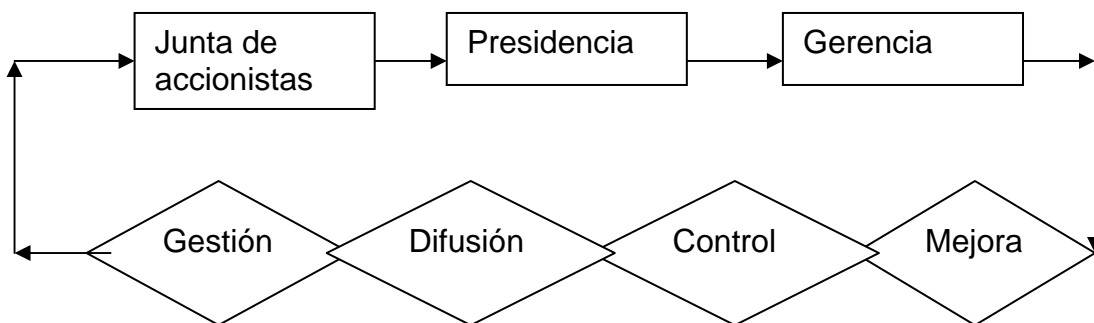
Autor: Andrea Jaramillo K.

Fuente Propia

4.2.1.4. Mapa de procesos

Volvemos a mencionar los mapas de procesos del Hotel ya que en este punto se está comenzando el estudio de estado del Hotel para la implementación del Manual.

Procesos Gerenciales



Cuadro 4.2

Título: Mapa de procesos Gerenciales

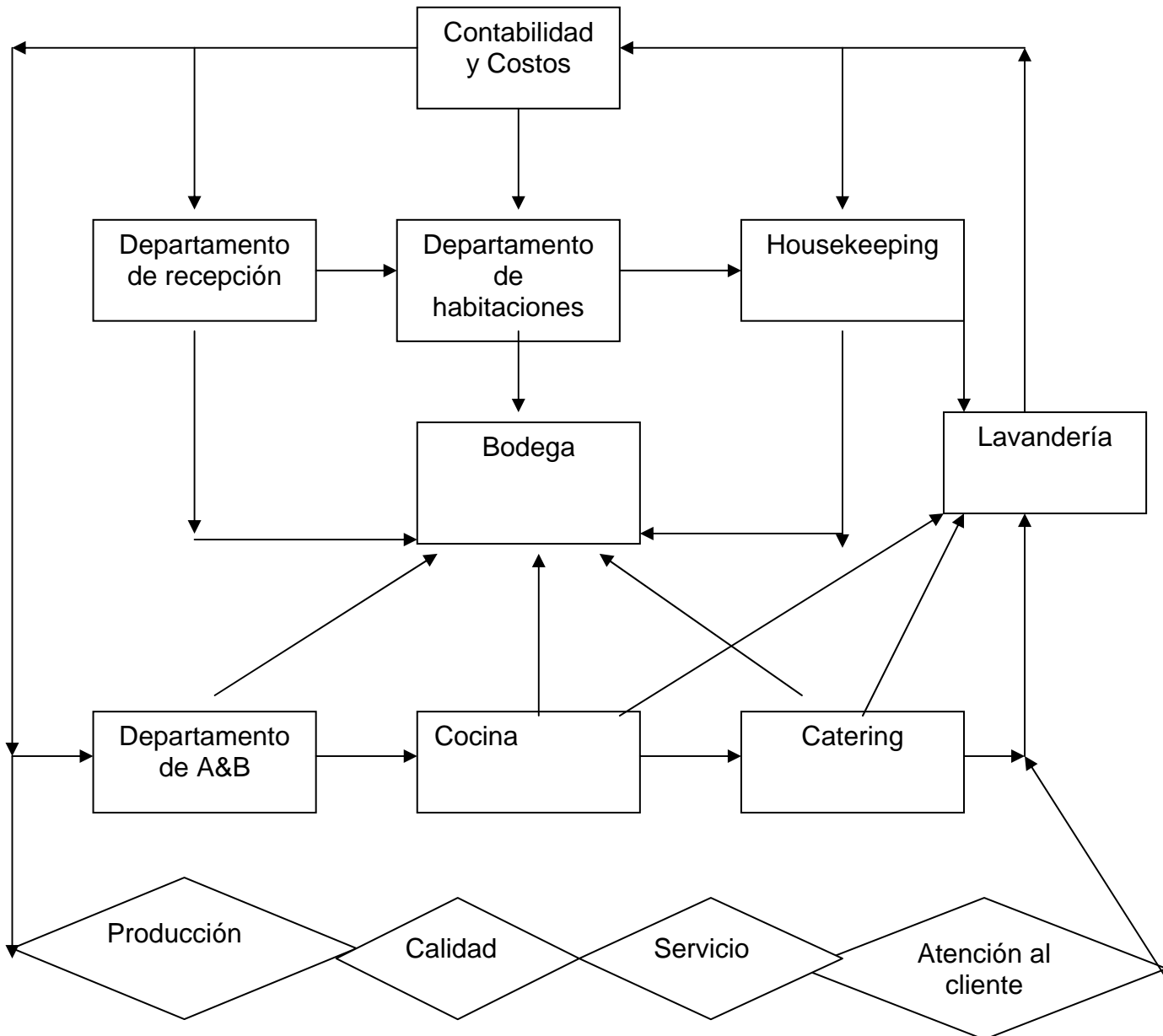
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Procesos de Producción y Servicio

Contabilidad y Costos



Cuadro 4.3

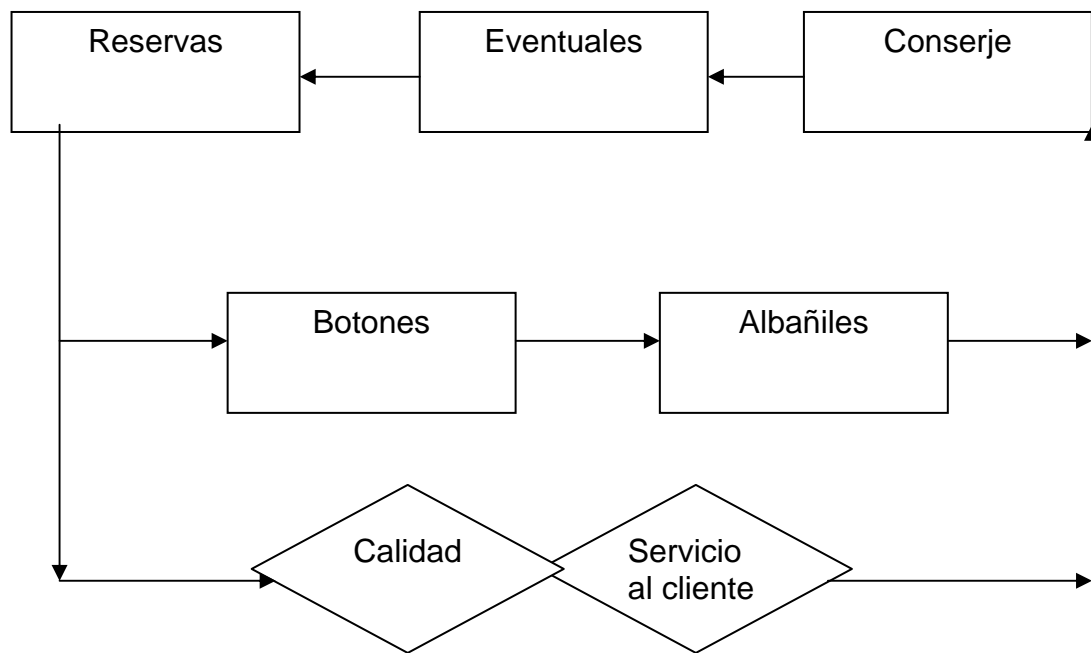
Titulo: Mapa de procesos de Producción y Servicios

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Logística y apoyo



Cuadro 4.4
Título: Mapa de procesos de logística y apoyo
Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: propia



4.2.2. ETAPA II: Análisis del estado de PML en el establecimiento

Una vez consolidado el compromiso de la Gerencia y estudiados los diferentes procesos del Hotel, llegamos al análisis del estado de implementación de PML y buenas prácticas de la Empresa, analizando los diagramas de flujo, balance de masas y energía y operaciones generadoras de residuos.

4.2.2.1 Preparar el diagrama de flujo del proceso

A continuación, expondré los diagramas de procesos de cada uno de los Departamentos del Hotel; tomando en cuenta, que, en un proceso, son los pasos que ocurren el momento en que un in put pasa a ser un out put, ya que es toda la transformación que sufre una materia prima o un servicio antes de llegar al consumidor final.

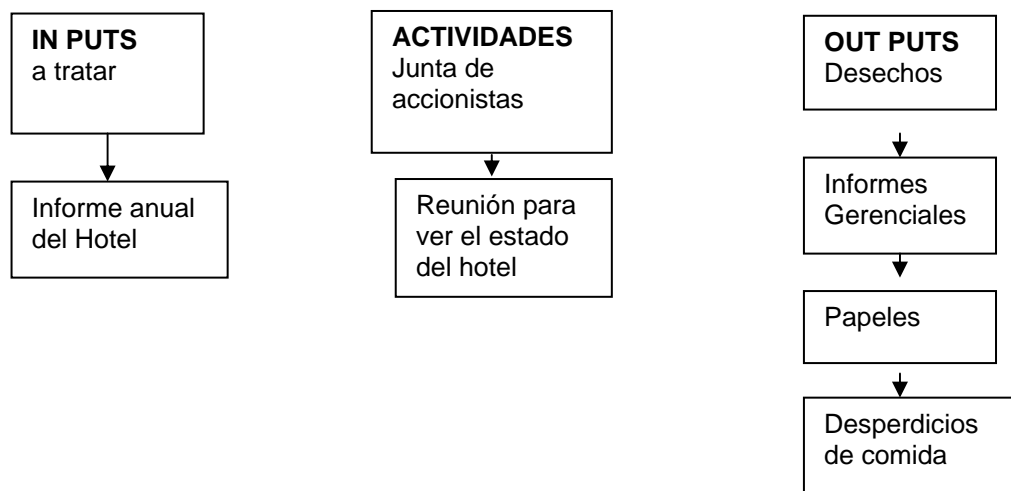
En los cuadros que se exponen a continuación se podrá observar el balance de energías y masas de todos los Departamentos del Hotel, este balance, nos ayuda a entender, cómo se manejan los in puts y out puts en cada uno de los procesos que realizan los distintos Departamentos

Podremos observar cuantos out puts se generan según el número de in puts.



4.2.2.1.1 Procesos Gerenciales

Junta de Accionistas



Cuadro 4.5

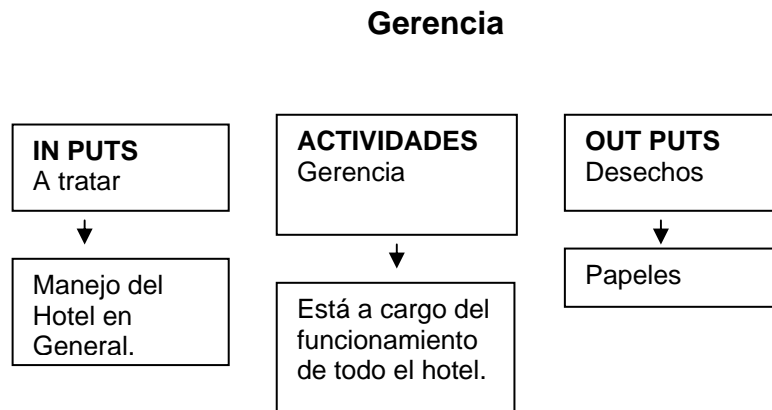
Título: diagrama de flujo de procesos gerenciales

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

Después de analizar el primer cuadro, podemos observar que existen mas out puts que in puts; en este es caso se podría tomar como una falencia ya que todos son desperdicios.

La frecuencia de la junta directiva es anual, ya que se reúnen una vez al año.



Cuadro 4.6

Título: diagrama de flujo de procesos gerenciales

Autor: Andrea Jaramillo

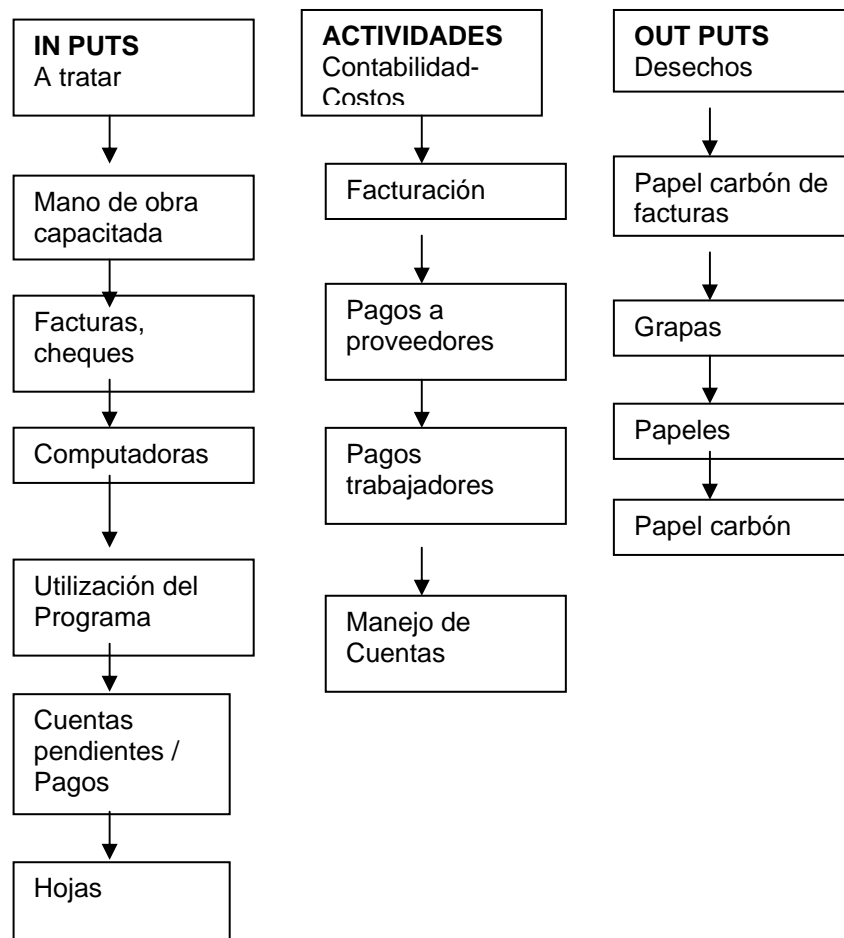
Fuente: propia

Gerencia tiene una frecuencia diaria, por más que en oficina se trabaje de lunes a viernes, Gerencia está disponible los siete días a la semana y los 365 días del año.



4.2.2.1.2. Procesos de Producción y Servicio

Contabilidad y Costos



Cuadro 4.7

Título: diagrama de flujo de procesos de contabilidad

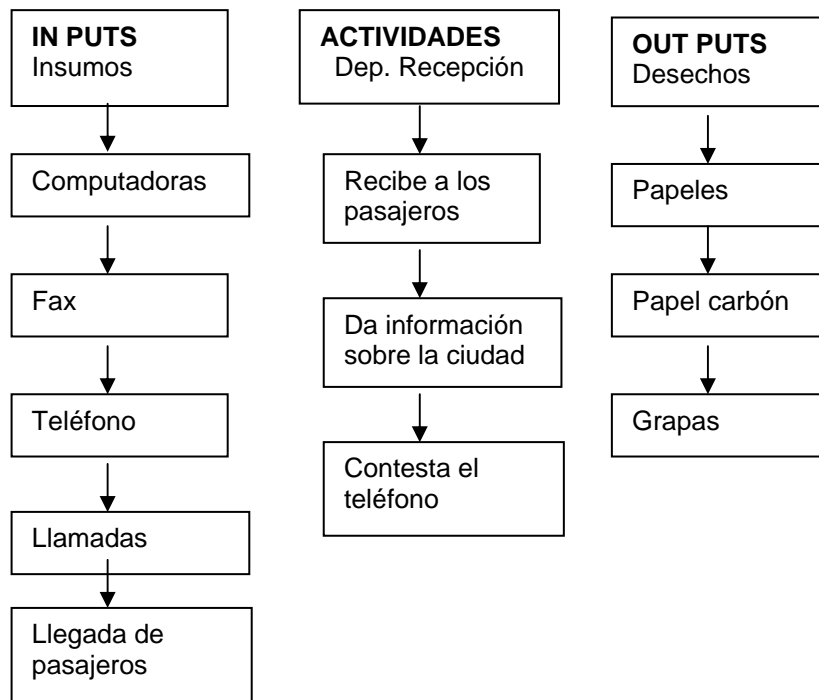
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

La frecuencia de contabilidad es de cinco días a la semana.



Departamento de Recepción



Cuadro 4.8

Título: diagrama de flujo de procesos de Dep. Recepción

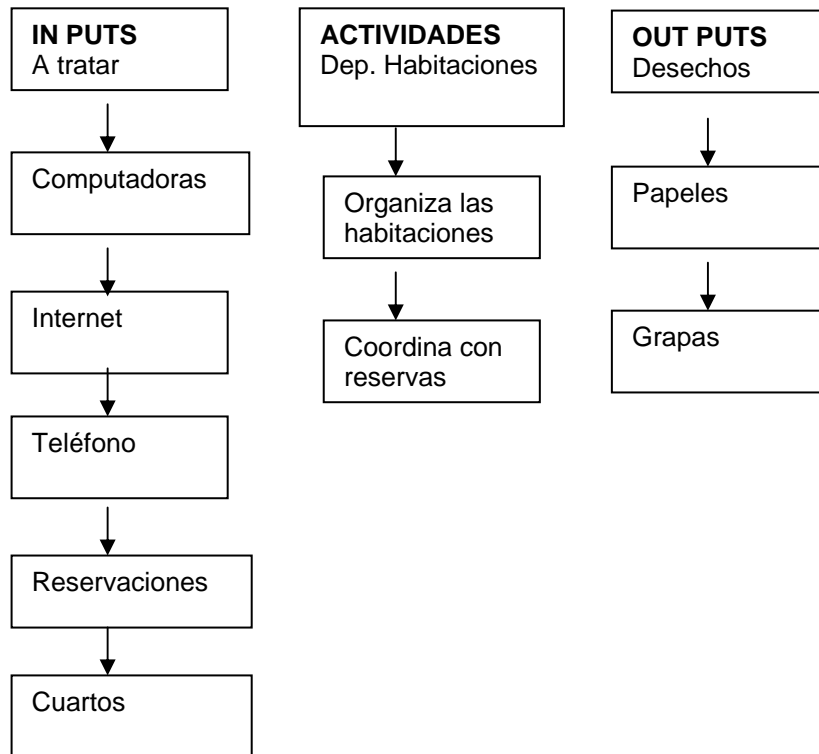
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

Todos los días hay gente en Recepción, por este motivo la frecuencia es diaria y de 24 horas en turnos.



Departamento de Habitaciones



Cuadro 4.9

Título: diagrama de flujo de procesos de Dep. Habitaciones

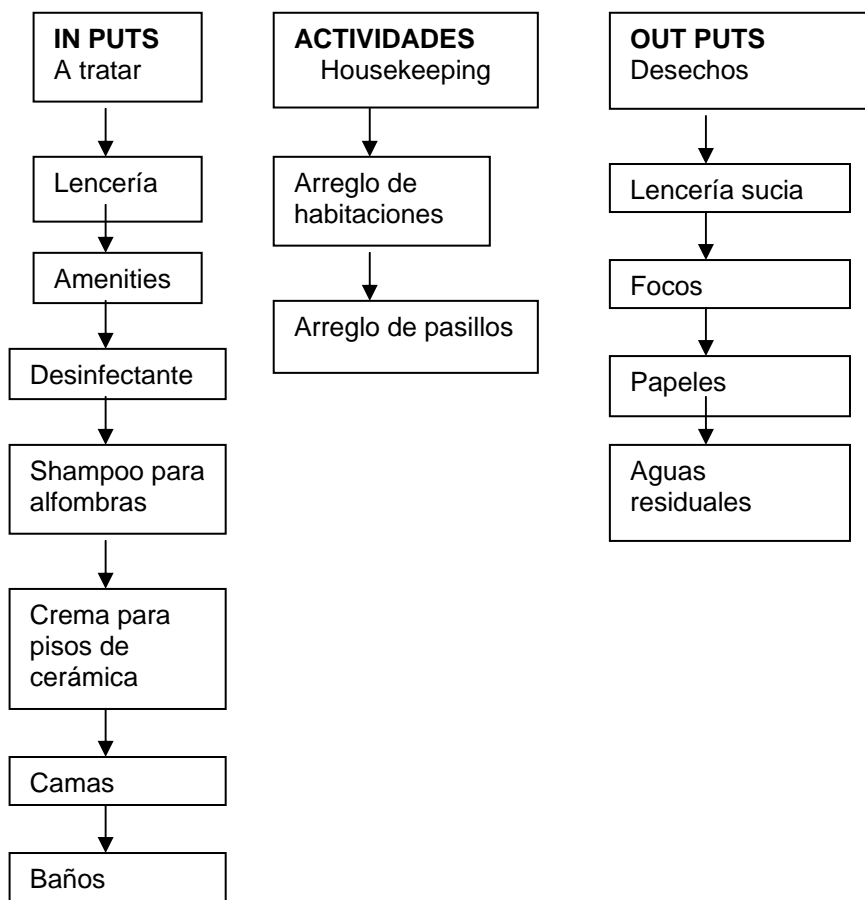
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

El Departamento de Habitaciones, trabaja por turnos, con una frecuencia diaria ya que todos los días se organizan las habitaciones según el número de huéspedes existentes.



Departamento de Housekeeping



Cuadro 4.10

Título: diagrama de flujo de procesos de Dep. Housekeeping

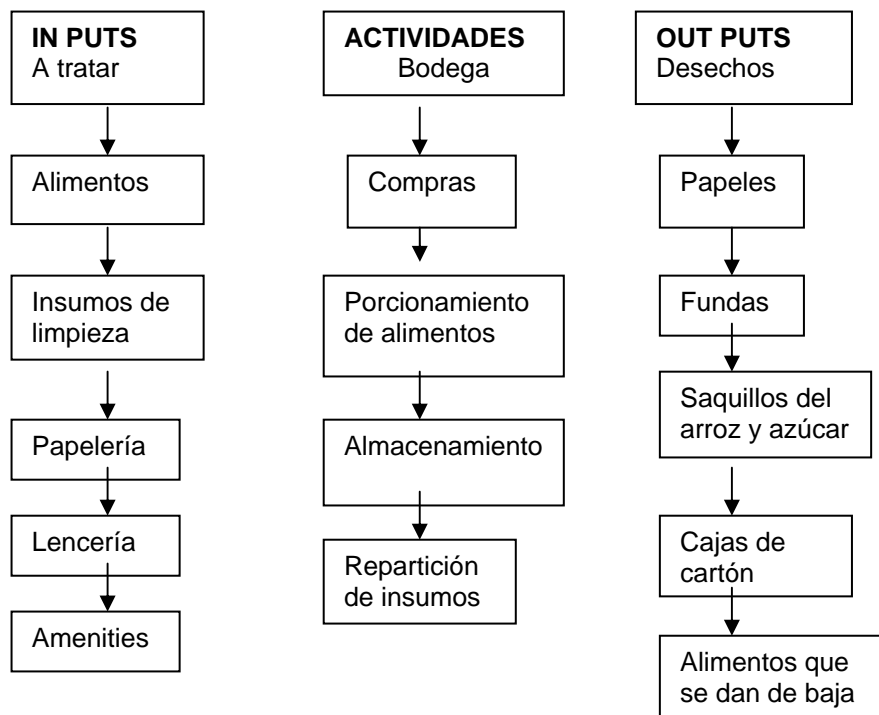
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

La frecuencia de Housekeeping es diaria ya que todos los días se realiza la limpieza de habitaciones.



Departamento de Bodega



Cuadro 4.11

Título: diagrama de flujo de procesos de Bodega

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

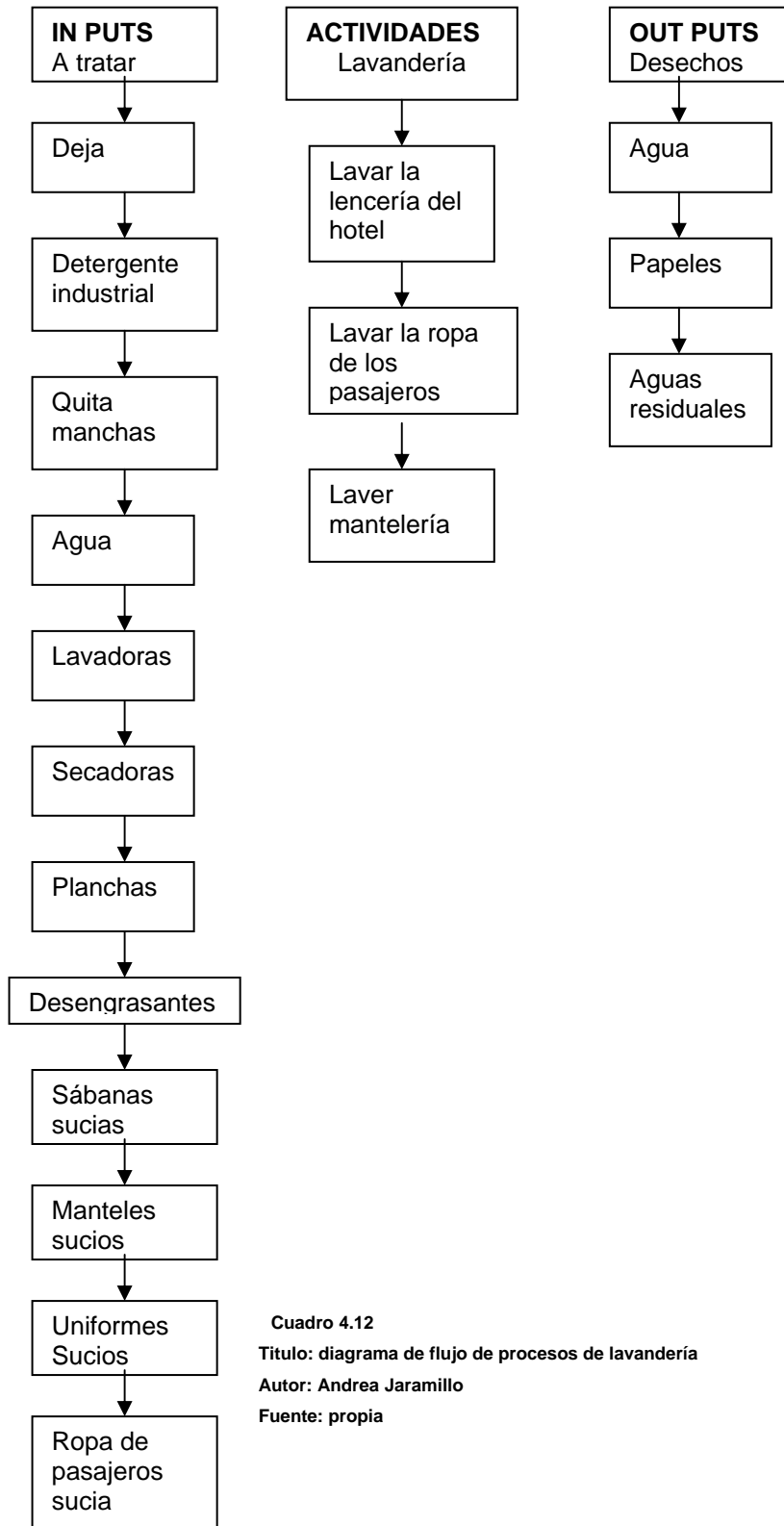
Bodega, tiene una frecuencia diaria en lo que respecta a compras de mercado y en algunas ocasiones supermercado.

Con lo que respecta a detergentes, desinfectantes e insumos de limpieza tiene una frecuencia mensual.

Algunos insumos como lencería y vajilla, entre otros, tienen una frecuencia anual.



Departamento de Lavandería

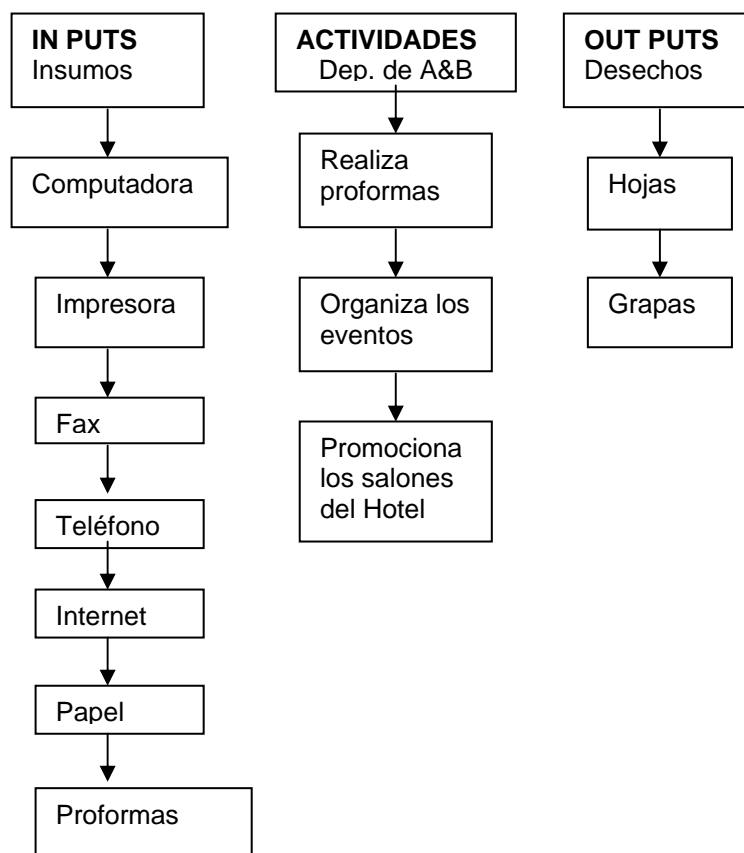


Cuadro 4.12
Titulo: diagrama de flujo de procesos de lavandería
Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: propia



La frecuencia de este Departamento es diaria ya que todos los días se lava lencería, mantelería, uniformes y ropa de pasajeros. La Lavandería atiende de lunes a viernes de 08h00 a 17h00 y los sábados y domingos de 08h00 a 13h00.

Departamento de Alimentos y Bebidas



Cuadro 4.13

Título: diagrama de flujo de procesos de Dep. de A&B

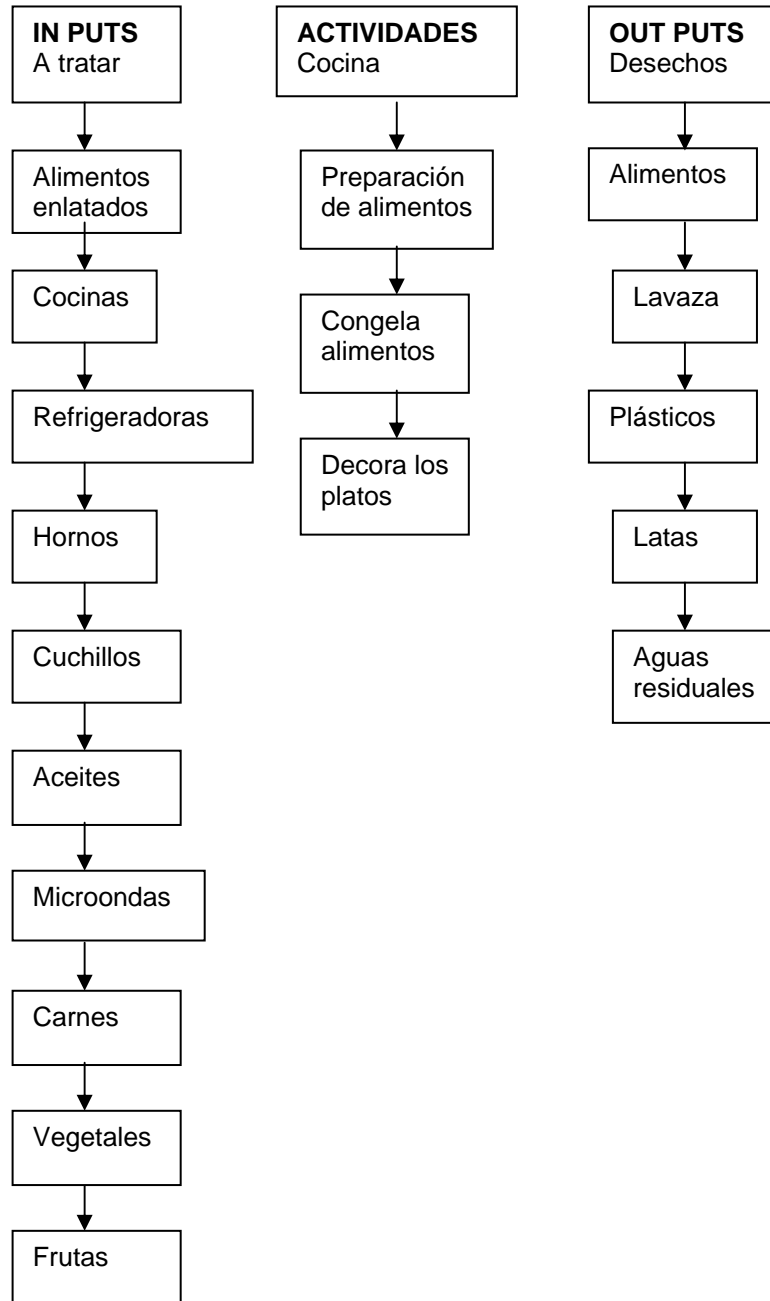
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

La frecuencia de A&B es diaria ya que todos los días se elaboran cotizaciones solicitadas y se atienden eventos.



Cocina



Cuadro 4.14

Título: diagrama de flujo de procesos de Cocina

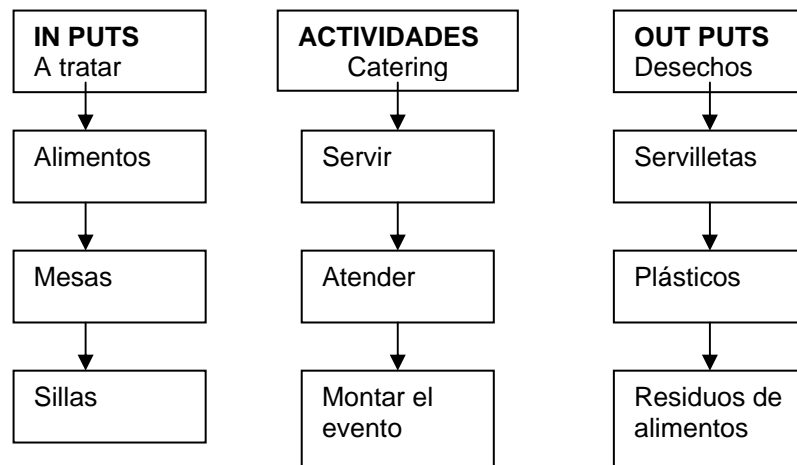
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



La Cocina, tiene una frecuencia diaria y tres veces por día, desayunos, almuerzos y cenas, para pasajeros y empleados.

Catering



Cuadro 4.15

Título: diagrama de flujo de procesos de Catering

Autor: Andrea Jaramillo

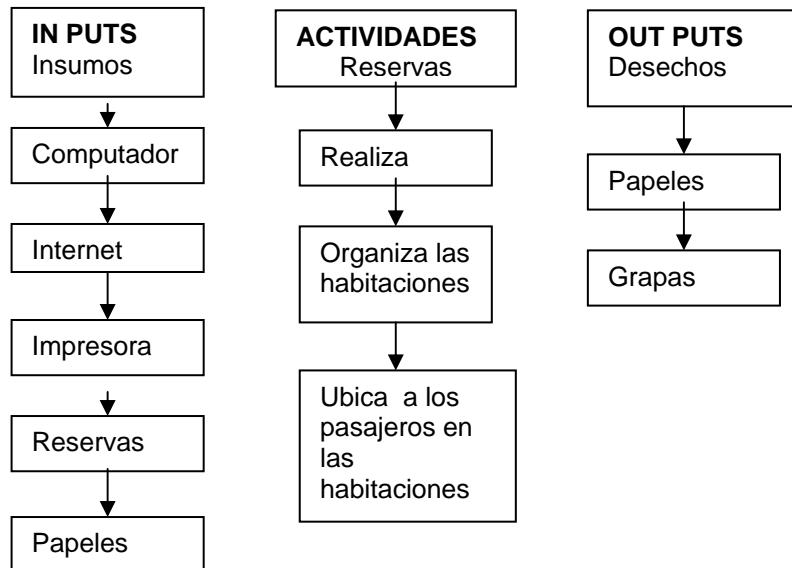
Fuente: propia

La frecuencia de este departamento depende mucho de los eventos que realice el Hotel, dentro o fuera de sus instalaciones; la frecuencia, aproximadamente 3 es de 4 veces por semana.



4.2.2.1.3. Logística y apoyo

Departamento de Reservas



Cuadro 4.16

Título: diagrama de flujo de procesos de reservas

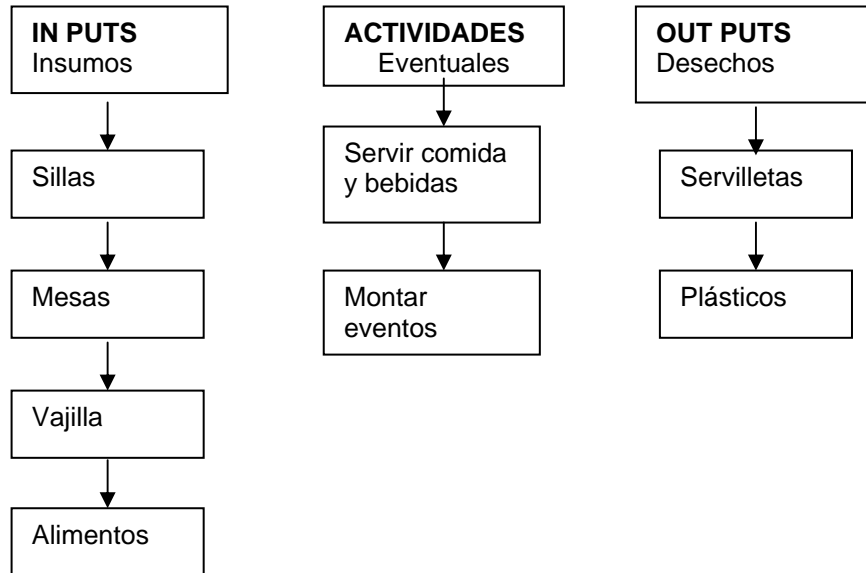
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

Este Departamento trabaja de lunes a viernes con un horario de 08h00 a 18h00 y los fines de semana, este trabajo es realizado por el personal de Recepción, por lo tanto, la frecuencia es diaria.



Eventuales



Cuadro 4.17

Título: diagrama de flujo de eventuales

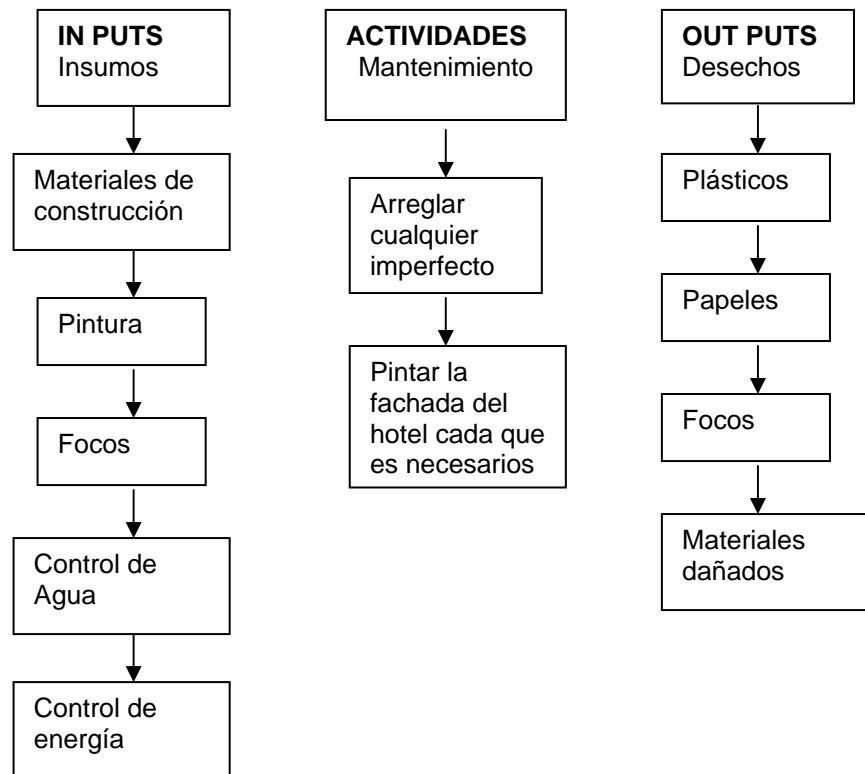
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

La frecuencia de eventuales depende de la cantidad de eventos que atienda el Hotel; aproximadamente, trabaja 1 eventual por semana y en ocasiones se llega a tener 5 eventuales trabajando en el Hotel por día.



Departamento de Mantenimiento



Cuadro 4.18

Título: diagrama de flujo de Mantenimiento

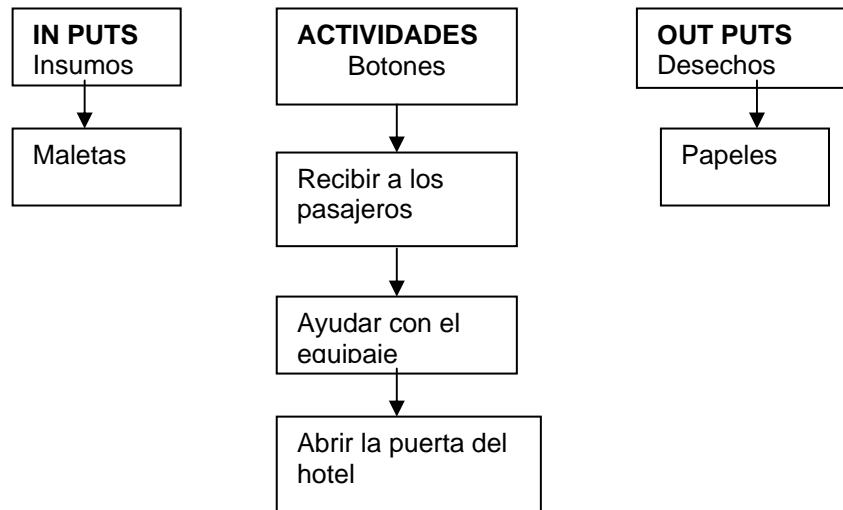
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

Mantenimiento trabaja de lunes a viernes, en un horario de 07h00 – 17h00 por lo que la frecuencia es diaria 5 días a la semana.



Botones



Cuadro 4.19

Título: diagrama de flujo de Botones

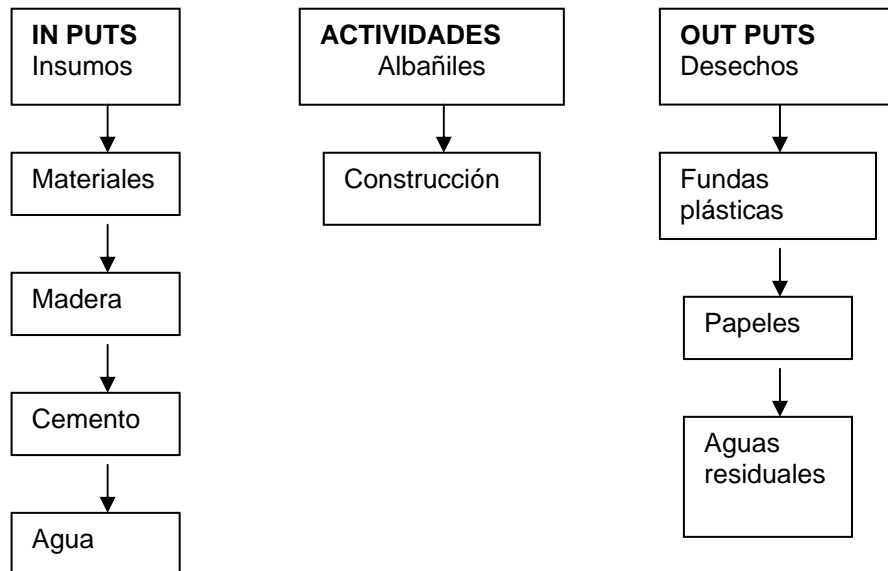
Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

El Hotel cuenta con un Botones que trabaja de 07h00 – 15h00 y de 17h00-20h00 por lo que la frecuencia es diaria.



Albañiles



Cuadro 4.20

Título: diagrama de flujo de albañiles

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

Con este grupo de personas, se cuenta cada vez que el Hotel necesita remodelación; en la actualidad se encuentra en remodelación por lo que realiza este proceso diariamente.



4.2.2.2 Recopilar información sobre los procesos de producción

Realizaré las fichas de control de cada uno de los procesos de producción del Hotel; en esta fichas se recopilará la información necesaria para poder observar la cantidad de desperdicio o desechos que está generando cada uno de los Departamentos, es el primer control que se realizó en el estudio.

Hay que tomar en cuenta que estos datos fueron recopilados en un estudio piloto realizado durante una semana.

HOTEL CRESPO		
		
Programa de Producción más limpia y buenas prácticas		
Ficha de control contabilidad		
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas	
Fecha de inicio: 24/01/2011	Fecha de finalización: 28/01/2011	
Cantidad que inició: 4.675 Kg	Cantidad de desperdicio: 1.335kg	
540.70 hojas por semana		% de desperdicio: 29%
Responsable:	Firma:	

Tabla 4

Tema: Ficha de control contabilidad

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Podemos observar que el desperdicio es de un 29% semanal, siendo bastante alto, este es un punto a mejorar.

HOTEL CRESPO		
		
Programa de Producción más limpia Ficha de control A&B		
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas	
Fecha de inicio: 24/01/2001	Fecha de finalización: 28/01/2011	
Cantidad que inició: 2.310Kg	Cantidad de desecho: 0,860 Kg	
70 hojas por semana		% de desperdicio: 0,00 37%
Responsable:	Firma:	

Tabla 4.1

Tema: Ficha de control de A&B

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

En este Departamento no se genera mucho desperdicio semanal, quiere decir que lleva un mejor control con respecto a otros.



<p>HOTEL CRESPO</p>  <p>Programa de Producción más limpia</p> <p>Ficha de control dep. Reservas</p>	
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas
Fecha de inicio: 24/01/2011	Fecha de finalización: 30/01/2011
Cantidad que inició: 1.870Kg	Cantidad de desecho: 0.785Kg
95 hojas por semana	% de desperdicio: 0.0041%
Responsable:	Firma:

Tabla 4.2

Tema: Ficha de control del dep. de reservas

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

El Departamento de Reservas tampoco genera mucho desperdicio; como se puede observar, el desperdicio es del 0,0041% el mismo que puede pasar a ser reciclaje y puede ser reutilizado en su mayoría.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO		
		
Programa de Producción más limpia		
Ficha de control dep. de recepción y habitaciones		
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas	
Fecha de inicio: 24/01/2011	Fecha de finalización: 28/01/2011	
Cantidad que inició: 3.740Kg	Cantidad de desperdicio: 1.760kg	
400 hojas por semana		% de desperdicio: 47%
Responsable:	Firma:	

Tabla 4.3

Tema: ficha de control del dep. de recepción y habitaciones

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

El Departamento de Recepción y Habitaciones, no lleva un control en lo que respecta a utilización de papeles y facturas por este motivo genera una gran cantidad de desperdicios.



Universidad de Cuenca


HOTEL CRESPO		
		
Programa de Producción más limpia Ficha de control HouseKeeping		
Productos a controlar:	Amenities, jabones, Shampoo, insumos de limpieza	
Fecha de inicio:07/02/2011	Fecha de finalización: 13/02/2011	
Cantidad que inició:	Cantidad final existente:	%
Amenities:		
Jabón para ducha: 160 unidades	177 unidades	no se lleva control
Shampoo: 3lt	1lt	33.33
Insumos de limpieza:		
Clean Fast: 4lt	2lt	50
Alcohol: 8lt	3lt	37.5
Clean hand: 1lt	1/2lt	50
Cajas multiuso: 60 unidades	118 unidades	no se lleva control
Gorros de baño: 60 unidades	75 unidades	no se lleva control
Esferos: 70 unidades	89 unidades	no se lleva control
Costureros: 30 unidades	109 unidades	no se lleva control
Responsable:	Firma:	

Tabla 4.4

Tema: Ficha de control de Housekeeping

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Como se puede observar en el cuadro anterior, en este Departamento no se lleva un buen seguimiento de los amenities, por lo tanto no aplica buenas prácticas.

HOTEL CRESPO  Programa de Producción más limpia Ficha de cocina		
Productos a controlar:	Lavaza	
Fecha de inicio: 07/02/2011	Fecha de finalización: 13/02/2011	
Cantidad que inició: 0 galones Semanalmente ingresan para la preparación de alimentos: 355.43kg	Cantidad de desperdicio: 50 galones Cantidad de desperdicio seco: 80kg	
		% 22.50
Responsable:	Firma:	

Tabla 4.5

Tema: Ficha de control de cocina

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

Aquí nos podemos dar cuenta que el porcentaje de desperdicios en el Hotel es bastante altos puesto que no se lleva un control adecuado de lo que son desechos.



Universidad de Cuenca


HOTEL CRESPO				
				
Programa de Producción más limpia				
Ficha de control Bodega				
Productos a controlar:		Alimentos		
Fecha de inicio: 07/02/2011		Fecha de finalización: 13/02/2011		
Cantidad que inició:	Compra semana:	entre	Cantidad existente:	final %
Papas: 0kg	45Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Cebollas: 5.59kg	0		1kg	17.88
Zanahorias: 1.75kg	9Kg		1.200kg	11.16
Papaya: 4kg	24.54Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Melón: 7kg	14.31Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Sandia: 2.5kg	13.82Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Piña: 11kg	39.13Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Guineo: 3.8kg	14.56Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Naranjas: 20kg	99.30Kg		No se lleva un control una vez que ingresa a cocina	
Carne de res: 0kg	0kg		0kg	
Carne de cerdo: 0kg	0kg		0kg	
Pollo: 25.36Kg	14.77Kg		13.33Kg	90.25
Mariscos: 0kg	0kg		0kg	
Responsable:		Firma:		

Tabla 4.6

Tema: Ficha de control de Bodega

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



En lo que respecta a PML y BP en Bodega, podemos observar que son nulas ya que no se lleva un control adecuado de lo que ingresa y sale de la misma.

HOTEL CRESPO		
		
Programa de Producción más limpia Ficha de control Lavandería		
Productos a controlar:	Deja, quita manchas, detergente industrial, saptex RF y Tough on grease	
Fecha de inicio: 07/02/2011	Fecha de finalización: 13/02/2011	
Cantidad de inició:	Cantidad final existente:	%
Deja: 12.600Kg	11.340Kg	90
Quita manchas: 0kg	0kg ya no se utiliza pero se tiene en stock	
Detergente en polvo industrial: 10Kg	5Kg	50
Saptex RF: 0kg	0kg ya no se utiliza pero se tiene en stock	
Tough on grease: 0kg	0kg ya no se utiliza pero se tiene en stock	
Responsable:	Firma:	

Tabla 4.7

Tema: Ficha de control de Lavandería

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

Lavandería es un Departamento que genera menos desechos y desperdicios; el jabón e insumos de limpieza son correctamente utilizados.



Universidad de Cuenca


HOTEL CRESPO	
	
Programa de Producción más limpia Ficha de control Mantenimiento	
Productos a controlar:	Energía eléctrica, Agua
Fecha de inicio: 21/02/2011	Fecha de finalización: 27/02/2011
Energía:	
Lunes 8:30: 426924 kw	Lunes 17:00: 426959 kw
Martes 8:30: 428012 kw	Martes 17:00: 428040 kw
Miércoles 8:30: 428364 kw	Miércoles 17:00: 428565 kw
Jueves 8:30: 428672 kw	Jueves 17:00: 428923 kw
Viernes 8:30: 429029 kw	Viernes 17:00: 429221 kw
Sábado 8:30: 429290 kw	Sábado 17:00: 429350 kw
Domingo 8:30: 429439 kw	Domingo 17:00: 429448 kw
Total de consumo por semana:	2524 kw
Agua:	
Lunes 8:30: 11557 mt ³	Lunes 17:00: 11562 mt ³
Martes 8:30: 11569 mt ³	Martes 17:00: 11571 mt ³
Miércoles 8:30: 11583 mt ³	Miércoles 17:00: 11592 mt ³
Jueves 8:30: 11597 mt ³	Jueves 17:00: 11603 mt ³
Viernes 8:30: 11613 mt ³	Viernes 17:00: 11625 mt ³
Sábado 8:30: 11642 mt ³	Sábado 17:00: 11654 mt ³
Domingo 8:30: 11664 mt ³	Domingo 17:00: 11669 mt ³
Total consumo por semana:	112 mt ³
Responsable:	Firma:

Tabla 4.8

Tema: Ficha de control de Agua y Energía

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

En esta tabla podemos observar el consumo de agua y energía del Hotel; debemos tomar en cuenta que estos datos fueron tomados en una etapa en la que el Hotel estaba en reconstrucción.

4.2.2.3. Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía.

A continuación se podrá apreciar las tablas de técnicas de buenas prácticas para la mejora del balance de masas y energía de cada uno de los Departamentos del Hotel, estas tablas, se enfocan al estudio de cinco ámbitos: calidad, ambiental, seguridad, económico, social. Se tratan los principales aspectos y se proponen ideas para generar buenas prácticas.



4.4.2.3.1. Procesos Gerenciales

Presidencia,
Gerencia,
Junta de
Accionistas

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Ambientes cómodos de trabajo:	Luces adecuadas para el trabajo, sillas y escritorios ergonómicos
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel en la Junta Directiva	Impresión en las dos caras de la hoja
Uso de tinta en las impresiones	Imprimir a color lo estrictamente necesario
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Iluminación	Buena iluminación en las oficinas ya sea natural o artificial.
ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir a las dos caras de la hoja para evitar el consumo excesivo de papel
SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Donaciones	Donar lencería

Tabla 4.9

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Junta de accionistas

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



4.4.2.3.2 Procesos de Producción y Servicio

Contabilidad

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Ambientes cómodos de trabajo:	Luces adecuadas para el trabajo, sillas y escritorios ergonómicos
Impresiones claras	Imprimir los documentos lo más claro posible
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Impresión en las dos caras de la hoja
Uso de tinta en las impresiones	Imprimir a color lo estrictamente necesario
Uso de Toners para la impresora	Sacudir los toners antes de cambiarlos
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Información	Deben tener un listado de números de emergencia como bomberos, policía, etc.
Iluminación	Buena iluminación en las oficinas ya sea natural o artificial.



Universidad de Cuenca

ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir en las dos caras de la hoja
Uso de energía	Los focos deben ser en su mayoría y si es posible en su totalidad ahorradores.
Uso de impresiones y copias	Se debe imprimir o sacar copias de lo estrictamente necesario.

SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Donaciones	Donar el papel carbón a escuelas rurales en las que les puedan dar buen uso.

Tabla 4.10

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Contabilidad

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Departamento
de recepción

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Información turística:	Contar con trípticos del Hotel, mapas de la ciudad e información de atractivos turísticos de la ciudad y lugares cercanos.
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Impresión en las dos caras de la hoja
Generación de residuos	Separar papel, papel carbón, cartón, etc.
Uso de Toners para la impresora	Sacudir los toners antes de cambiarlos.
Uso de energía	Tratar de mantener encendidos los focos necesarios, de igual manera tratar de que la mayoría de focos sean ahorradores.
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
información	Deben tener un listado de números de emergencia como bomberos, policía, etc.
Iluminación	Buena iluminación en las oficinas ya sea natural o artificial.



ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir en las dos caras de la hoja
Uso de energía	Los focos deben ser en su mayoría y si es posible en su totalidad ahorradores.
Uso de impresiones y copias	Se debe imprimir o sacar copias de lo estrictamente necesario.
Información turística	Dar buen uso a los trípticos, mapas e información que se encuentra en el counter
SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel carbón	Almacenar todo el papel carbón para luego donar a escuelas fiscales. Reemplazar el papel carbón por papel químico.

Tabla 4.11

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Dep.

Recepción

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Departamento
de
habitaciones

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Decoración:	La decoración debe ir de acuerdo al estilo del Hotel.
Mobiliario	El mobiliario siempre debe estar en óptimas condiciones.
Iluminación	Asegurar que la iluminación en las habitaciones sea la correcta y suficiente.
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Conciencia de los huéspedes	Colocar tarjetas ecológicas en las habitaciones sobre las toallas, sábanas, luz, agua, etc.
Consumo de agua	Ver que no existan fugas en los lavadores, servicios higiénicos ni duchas
Uso de energía	Tratar de mantener encendidos los focos necesarios, de igual manera tratar de que la mayoría de focos sean ahorradores.
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
información	Colocar un listado de números de emergencia como bomberos, policía, etc.
Ergonomía	Que las camas tengan ruedas para facilitar la limpieza de alfombras y tendida de camas
Prevención de accidentes	Colocar antideslizantes dentro de las duchas, rodapiés a la salida de la ducha.



ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir en las dos caras de la hoja
Uso de energía	Los focos deben ser en su mayoría y si es posible en su totalidad ahorradores.
Uso de impresiones y copias	Se debe imprimir o sacar copias de lo estrictamente necesario.
Uso de agua	Contar con ahorradores de agua en las duchas.

SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Botiquín de primero auxilios	Debe existir un botiquín de primero auxilios para q sea utilizado en caso de algún accidente.

Tabla 4.12

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Dep. habitaciones

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Housekeeping

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Carro de camareros	Adecuar el carro de Housekiping para evitar caos en los pasillos
Iluminación	Asegurar que la iluminación en las habitaciones y pasillos sea la correcta y suficiente.
Amenities	Asegurarse que los amentéis sean ubicados de la manera correcta y en la cantidad correcta.
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Conciencia de los huéspedes	Colocar tarjetas ecológicas en las habitaciones sobre el lavado de las toallas, sábanas, luz, agua, etc.
Consumo de agua	Ver que no existan fugas en los lavadores, servicios higiénicos ni duchas
Uso de energía	Tratar de mantener encendidos los focos necesarios, de igual manera tratar de que la mayoría de focos sean ahorradores.



SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Ergonomía durante la limpieza de la habitación	Las camas deben tener ruedas para facilitar el arreglo de la misma y la limpieza de las alfombras
Botiquín de primero auxilios	En cada camerino debe existir un botiquín de primero auxilios para que sea utilizado en caso de algún accidente.
Prevención de accidentes	Colocar antideslizantes dentro de las duchas, rodapiés a la salida de la ducha.
ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de energía	Los focos deben ser en su mayoría y si es posible en su totalidad ahorradores y se deben mantener las luces de las habitaciones apagadas mientras el huésped este fuera de ella.
Uso de insumos de limpieza	Usar lo necesario en cada baño y habitación, evitando desperdiciar la mayor cantidad posibles
Uso de agua	Observar que no exista ningún tipo de fuga en los baños, lavadores o duchas

Tabla 4.13

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Housekeeping

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Bodega

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Calidad de alimentos	Controlar el estado de los alimentos el momento de ingreso a bodega. Controlar que los alimentos haya sido transportados correctamente.
Almacenamiento correcto de alimentos	Utilizar el sistema de inventarios Primeros en Salir "First in first out"; se utilizan los productos que primero llegaron a bodega. Garantizar la cadena de frío adecuada para los alimentos que la requieran. Garantizar un buen ambiente para el almacenamiento de los productos
Almacenamiento de insumos de limpieza	Almacenar en una bodega separada a la de los insumos comestibles. Tener bien señalados los envases de cada insumo de limpieza.



AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Residuos generados por envases	<p>Comprar productos en envases que se puedan reutilizar (plástico o vidrio).</p> <p>Tratar de comprar insumos que vengan en envases reciclados o retornables.</p>
Criterios ecológicos en la compra de insumos	<p>Verificar que los insumos que dicen ser ecológicos lo sean realmente (pidiendo certificados)</p> <p>Si se compran equipos nuevos como lavaplatos, refrigeradoras, entre otros ver el consumo energético y si contienen sustancias que destruyan la capa de ozono.</p>
Consumo eléctrico de refrigeradora, congeladores y cuartos fríos	Evitar abrir las puertas de refrigeradoras, congeladores y cuartos fríos innecesariamente.
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Distribución de los insumos en la bodega	<p>Los alimentos deben estar bien almacenados y guardados por fecha de consumo.</p> <p>Los insumos de limpieza deben estar separados de los alimentos</p> <p>Todos los envases deben estar bien rotulados</p>
Manipulación de alimentos	Es recomendable que se utilicen guantes cada vez que se manipulan alimentos que no tengan envase o estén protegidos como productos cárnicos, vegetales, etc.



ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Almacenamiento de alimentos	Seguir el inventario de First in First out
Capacitar a los empleados	Mantener capacitados a los empleados de bodega sobre el manejo adecuado de los alimentos para evitar daños y desperdicios

SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Donación de alimentos	En caso de que existan alimentos que no vayan a salir antes de su fecha de caducidad, donar a escuelas, asilos, orfanatos.

Tabla 4.14

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Bodega

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Departamento
de A&B /
Catering

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Impresión de cotizaciones	Imprimir cada cotización que sea pedida en las oficinas del Hotel
Envío de cotizaciones	Enviar las cotizaciones en los 30 primeros minutos después de haber sido pedidas
Presentación de los locales	Verificar que los locales estén en optimas condiciones para ser mostrados a los clientes
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir lo estrictamente necesario y en las dos caras de la hoja si es posible
Uso del toner en la impresora	Sacudir el toner antes de cambiarlo
Consumo eléctrico	Apagar las computadoras, impresoras y fotocopadoras cuando no se estén utilizando y el momento de almuerzo y cierre de oficinas.
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Ambiente cómodo de trabajo	Verificar que las sillas sean ergonómicas, que exista la iluminación necesaria para que exista un buen ambiente de trabajo.
Información	Debe existir un listado con los números de emergencia como bomberos, policías, etc.



ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir lo estrictamente necesario
Utilización de energía	Mantener todas las luces de los salones apagados mientras el cliente no se encuentre en el.

SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Recolección de alimentos	Recolectar los alimentos en buenos estados que sobran de los eventos y los clientes no deseen llevarse para donar a orfanatos o ancianatos.

Tabla 4.15

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía A&B / Catering

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Cocina

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Mantenimiento y desinfección de áreas y equipos de cocina	Limpiar como mínimo una vez por semana los pisos con cloro y desinfectantes pertinentes. Limpiar diariamente los equipos de cocina una vez terminada la jornada de trabajo
Control de plagas	Mantener un control adecuado de plagas
Generación de residuos orgánicos	Mantener tapados los recipientes donde se depositan los residuos orgánicos para evitar olores
Generación de residuos inorgánicos	Todos los residuos inorgánicos que sean envases deben ser enjuagados para evitar contaminación y proliferación de bacterias.
Ventilación en la cocina	Tener una buena ventilación en el área de cocina, contar con una campana extractora de olores.
Evitar contaminación cruzada	Se debe contar con tablas designadas para cada tipo de alimento, así como los utensilios de cocina y cafetería
Cocción de alimentos	Es imprescindible utilizar utensilios limpios para cada preparación. El momento de probar los alimentos para rectificar sal es necesario usar cubiertos limpios.



AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Consumo de agua	<p>Mantener las llaves de agua cerradas cuando se haya terminado la actividad.</p> <p>Verificar que no exista ningún tipo de fuga en los lavadores.</p> <p>No descongelar alimentos bajo el chorro de agua, para evitar esto se debe sacar y dejar los alimentos en la refrigeradora la noche anterior.</p>
Generación de aguas residuales	Colocar trampas de grasa en los desagües de los lavadores y pisos.
Consumo eléctrico	<p>Evitar abrir y cerrar congeladores y refrigeradoras sin motivo alguno; mantenerlos limpios de hielo o escarcha.</p> <p>No guardar alimentos calientes dentro de la refrigeradora o congelador.</p> <p>Limpiar mensualmente las refrigeradoras y congeladores.</p> <p>Optimizar espacio en refrigeradoras y congeladores el momento de guardar alimentos.</p>
Manejo de residuos	<p>Se debe utilizar el proceso de las 3R reducir, rehusar y reciclar.</p> <p>Reducir los desechos orgánicos teniendo mayor cuidado en el porcionamiento y cortes.</p> <p>Rehusar los materiales que puedan ser reutilizados como envases, fondos, entre otros.</p> <p>Reciclar los desechos que retornen como materia prima (papel, cartón, vidrio, etc.)</p>
Selección de utensilios	Se recomiendan las cacerolas de hierro ya que el aluminio es tóxico para el ser humano y la extracción del mismo es dañina para el medio ambiente



Universidad de Cuenca

SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Botiquín de primeros auxilios	En la cocina debe existir como mínimo un botiquín de primeros auxilios en caso de que ocurra algún tipo de accidente.
Información	Debe existir un listado con los números de emergencia como bomberos, policías, etc.
Extintor	Contar con un extintor en la cocina para casos de emergencia
Prevención de quemaduras	Capacitar al personal sobre el manejo de aceites calientes y manipulación de recipientes calientes.
Prevención de incendios	Nunca agregar agua y otro líquido a fuegos ocasionados por grasas.
Iluminación	Contar con iluminación adecuada en las zonas de trabajo.
Higiene personal	Uso correcto de uniformes, lavado de manos, uso de malla protectora para el pelo.

ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Evitar residuos	Contar con una mayor precisión en los cortes de productos cárnicos. Evitar el desperdicio el momento de pelar papas o alguna fruta. Guardar de una manera adecuada cualquier tipo alimento que no haya sido servido.
Utilización de energía	Evitar el abrir las puertas de las refrigeradoras y congeladores sin necesidad.
Correcta rotación de alimentos	Utilizar primero los alimentos que se encuentra en stock, antes de realizar pedido a bodega

SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Compras	Realizar las compras a las agricultores de la zona siempre que cumplan las normas de calidad

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Cocina

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Lavandería

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Puntualidad	Las prendas del pasajero serán entregadas el mismo día que sean enviadas a lavar
Garantía de trabajo	Verificar que la ropa y lencería este correctamente lavada, doblada y planchada
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Consumo de agua	Mantener las llaves de agua cerradas cuando se haya terminado la actividad. Verificar que no exista ningún tipo de fuga.
Consumo eléctrico	Verificar que las planchas queden desconectadas después de la jornada de trabajo. Apagar todas las luces una vez terminada la jornada de trabajo.
Manejo de productos de limpieza	Confirmar que los productos utilizados sean biodegradables. Utilizar detergentes sin fosfato. En caso que se utilicen productos químicos, estos deben ser dosificados en pequeñas cantidades.



Universidad de Cuenca

SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Botiquín de primeros auxilios	En la cocina debe existir como mínimo un botiquín de primeros auxilios en caso de que ocurra algún tipo de accidente.
Información	Debe existir un listado con los números de emergencia como bomberos, policías, etc.
Extintor	Contar con un extintor en la lavandería para casos de emergencia
Prevención de quemaduras	Capacitar al personal sobre el manejo de planchas y maquinas a vapor.
Almacenamiento de productos de limpieza	Todos los productos de limpieza deben estar debidamente identificados con rotulación.
Iluminación	Contar con iluminación adecuada en las zonas de trabajo.

ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Utilización de agua	Verificar que no existan fugas de agua en ninguna máquina de la lavandería.
Utilización de energía	Evitar el abrir las puertas de las refrigeradoras y congeladores sin necesidad.
Uso correcto de los insumos de limpieza	Utilizar la dosificación correcta según especificaciones de los proveedores de los productos de limpieza.

SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Reutilización de blancos dados de baja	Recolectar todas las sabanas, toallas y manteles que estén en buen estado y se den de baja, para donar a orfanatos y/o ancianatos.

Tabla 4.17

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Lavandería

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



4.2.2.3.3. Logística y apoyo

Reservas

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Garantía del trabajo	Enviar un e-mail confirmando que la reserva ya esta lista.
AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Uso de papel	Imprimir lo estrictamente necesario y en las dos caras del papel.
Uso de toners	Verificar que el toner se termino sacudiéndolo antes de procedes a cambiarlo.
SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Botiquín de primeros auxilios	En el departamento debe existir como mínimo un botiquín de primeros auxilios en caso de que ocurra algún tipo de accidente.
Información	Debe existir un listado con los números de emergencia como bomberos, policías, etc.
Iluminación	Contar con iluminación adecuada en las zonas de trabajo.



Universidad de Cuenca

ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Utilización de papel	Reutilizar las hojas de reservas antiguas.
Utilización de energía	Mantener la impresora encendida solo cuando sea necesario. Apagar las luces una vez que se termine la jornada de trabajo.
SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Donaciones	Recolección del papel carbón para donar a escuelas rurales.

Tabla 4.18

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Dep. reservas

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



Botones /
Mantenimiento

CALIDAD	
Aspectos:	Buenas prácticas
Garantía del trabajo	Utilizar materiales de mejor calidad para evitar daños tan seguidos.
Ambiente cómodo de trabajo	Luces adecuadas para el trabajo.

AMBIENTE	
Aspectos	Buenas prácticas
Consumo de energía	Verificar que todos los aparatos electrónicos funcionen adecuadamente.
Consumo de agua	Verificar que no exista ningún tipo de fuga de agua.



SEGURIDAD	
Aspectos	Buenas prácticas
Botiquín de primeros auxilios	En el taller debe existir como mínimo un botiquín de primeros auxilios en caso de que ocurra algún tipo de accidente.
Información	Debe existir un listado con los números de emergencia como bomberos, policías, etc.
Iluminación	Contar con iluminación adecuada en las zonas de trabajo.
ECONÓMICO	
Aspectos	Buenas prácticas
Utilización de materiales	Realizar cambios o arreglos cuando realmente sea necesario.
SOCIAL	
Aspectos	Buenas prácticas
Donaciones	Recolección de materiales que se encuentren en buen estado para donar.

Tabla 4.19

Tema: Buenas prácticas y técnicas para la mejora del Balance de masas y energía Dep. Mantenimiento y botones

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



4.2.2.4 Identificar las operaciones generadoras de residuos

En los gráficos que se observan a continuación podremos observar cuales son las principales operaciones generadoras de residuos en cada uno de los Departamentos del Hotel.

4.2.2.4.1 Operaciones Gerenciales

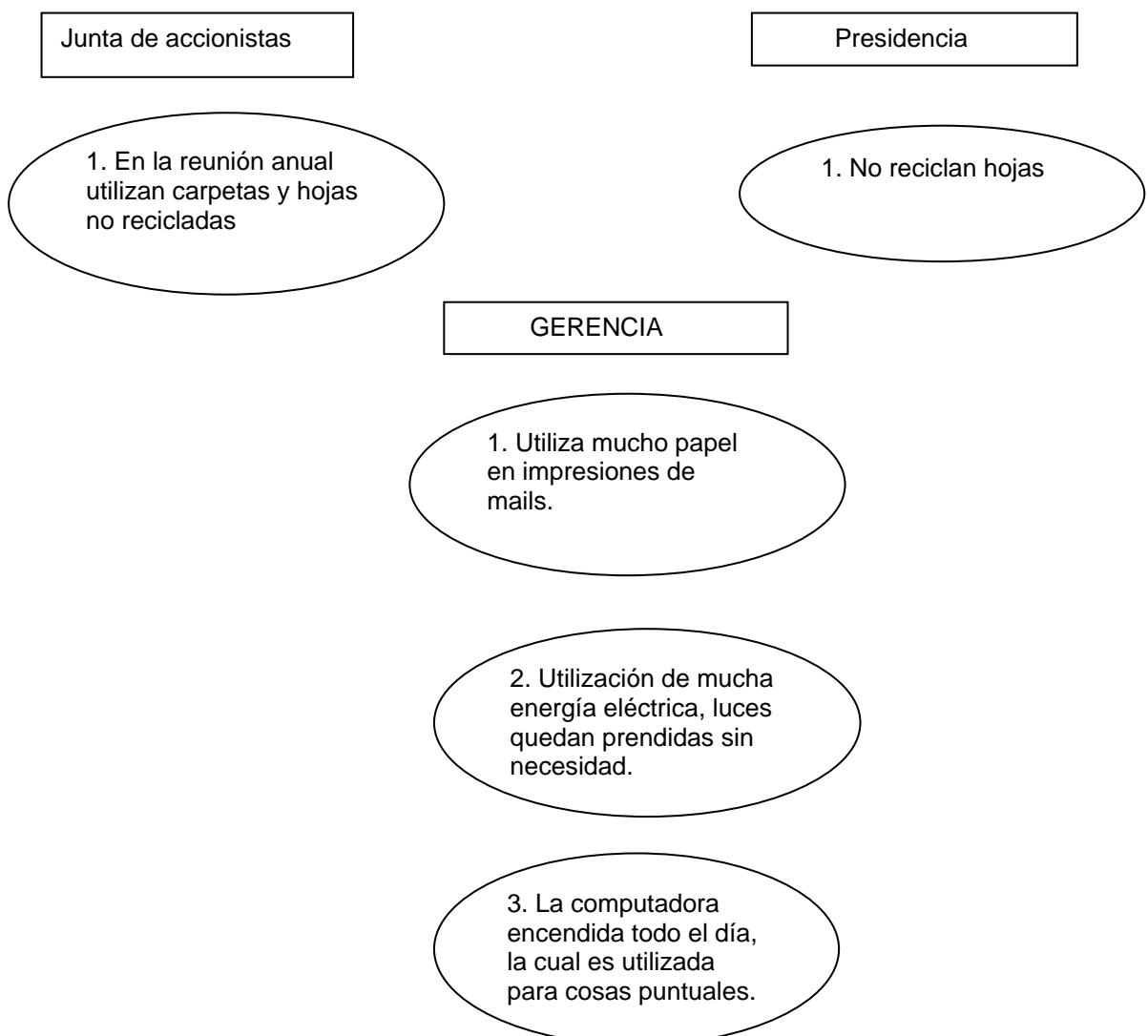


Gráfico: 4

Título: Operaciones Gerenciales generadoras de residuos

Autor: Andrea Jaramillo

Fuete: Propia



4.2.2.4.2. Operaciones de Producción y Servicio

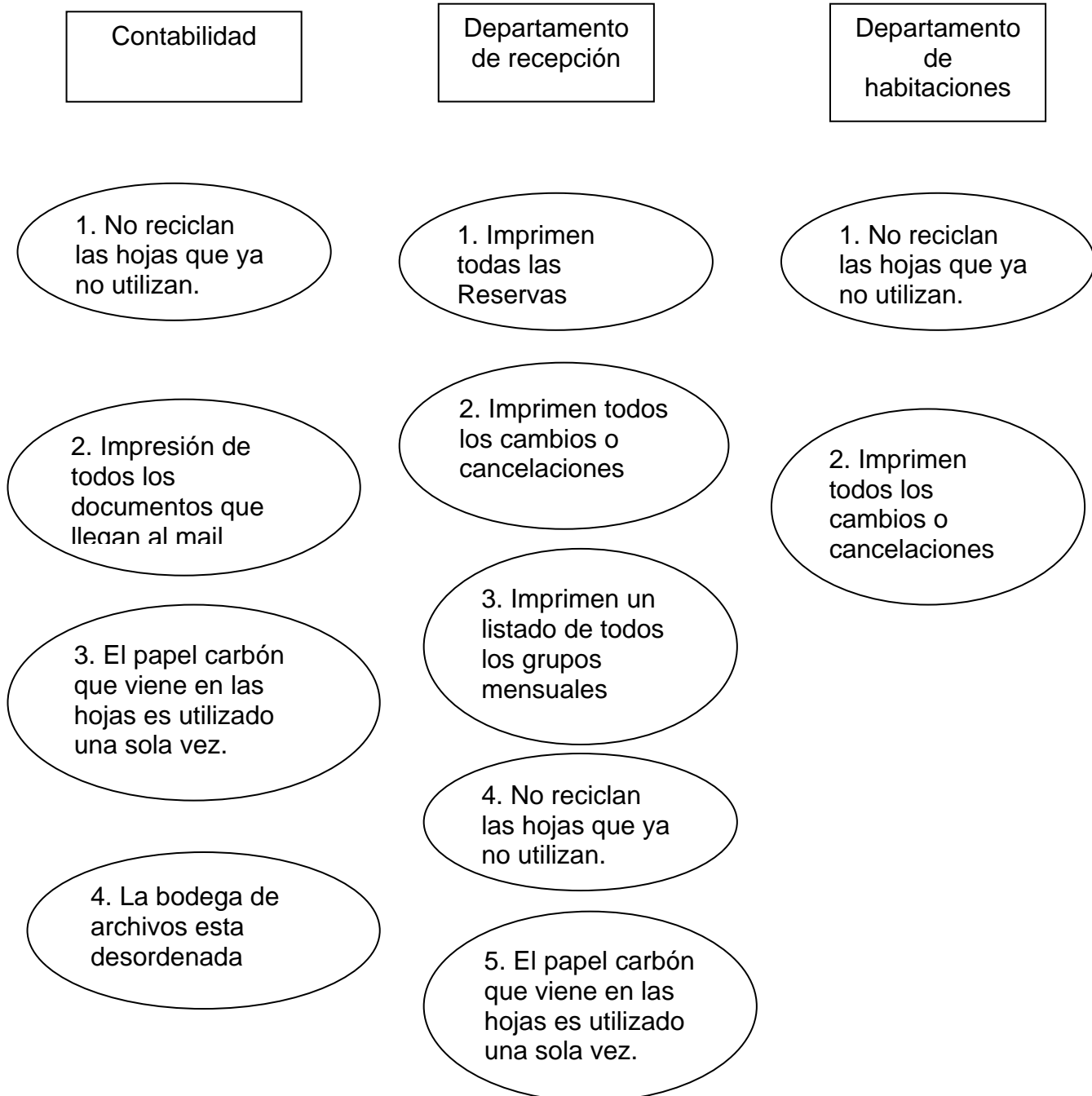


Gráfico: 5

Título: Operaciones Producción y servicio generadoras de residuos

Autor: Andrea Jaramillo

Fuete: Propia



Housekeeping

1. No existe una persona encargada de los camareros

2. Los mismos camareros se reparten la distribución de Hab.

3. No se controla el uso de amenities.

4. No se controla el uso de insumos de limpieza.

5. Tienen los camerinos desordenados

Bodega

1. Mal almacenamiento de los alimentos

2. Espacio muy pequeños para almacenar los alimentos.

3. Mala comunicación con A&B

Lavandería

1. No hay una persona que controle el uso de detergentes.

2. La persona que está a cargo de la cantidad de lencería que se lava al día es el encargado de reservaciones.

3. Las lavanderas comen dentro de la lavandería

Gráfico: 6

Título: Operaciones Producción y servicio generadoras de residuos

Autor: Andrea Jaramillo

Fuete: Propia



Universidad de Cuenca

Las fotos que se observan a continuación son fotos del estado actual de algunos de los Departamentos del Hotel.

Camerinos housekeeping

Fotografía: 46



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12- 2010

Fotografía: 47



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12- 2010



Universidad de Cuenca

Bodegas Hotel Crespo

Fotografía: 48



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12- 2010

Fotografía: 49



Autor: Andrea Jaramillo
Fuente: Propia
Fecha: 03-12- 2010



Universidad de Cuenca

Lavandería Actual del Hotel

Fotografía: 50



Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

Fecha: 03-12- 2010

Fotografía: 51



Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

Fecha: 03-12- 2010

Como mencione anteriormente, el Hotel está realizando un nuevo proyecto en el cual se construirá una nueva lavandería, tomando en cuenta los procesos de PML y Buenas Prácticas.



Departamento
de A&B

Cocina

Catering

1. No utilizan
papel reciclado.

1. La lavaza no
es retirada
diariamente

1. la comida se
traslada y se
mantiene caliente
en samovares; no
se sabe si
mantiene la
temperatura
adecuada.

2. No envían las
cotizaciones
dentro de los 20
minutos que
fueron pedidas

2. En algunas
ocasiones se
dejan platos sin
lavar.

3. No se controla
el uso de insumos
de limpieza.

3. No tiene un
orden adecuado
para congelar los
productos

4. Mala
comunicación con
Bodega

4. Los basureros
no tienen tapa

Gráfico: 7

Título: Operaciones Producción y servicio generadoras de residuos

Autor: Andrea Jaramillo

Fuete: Propia



4.2.2.4.3. Operaciones de Logística y Apoyo

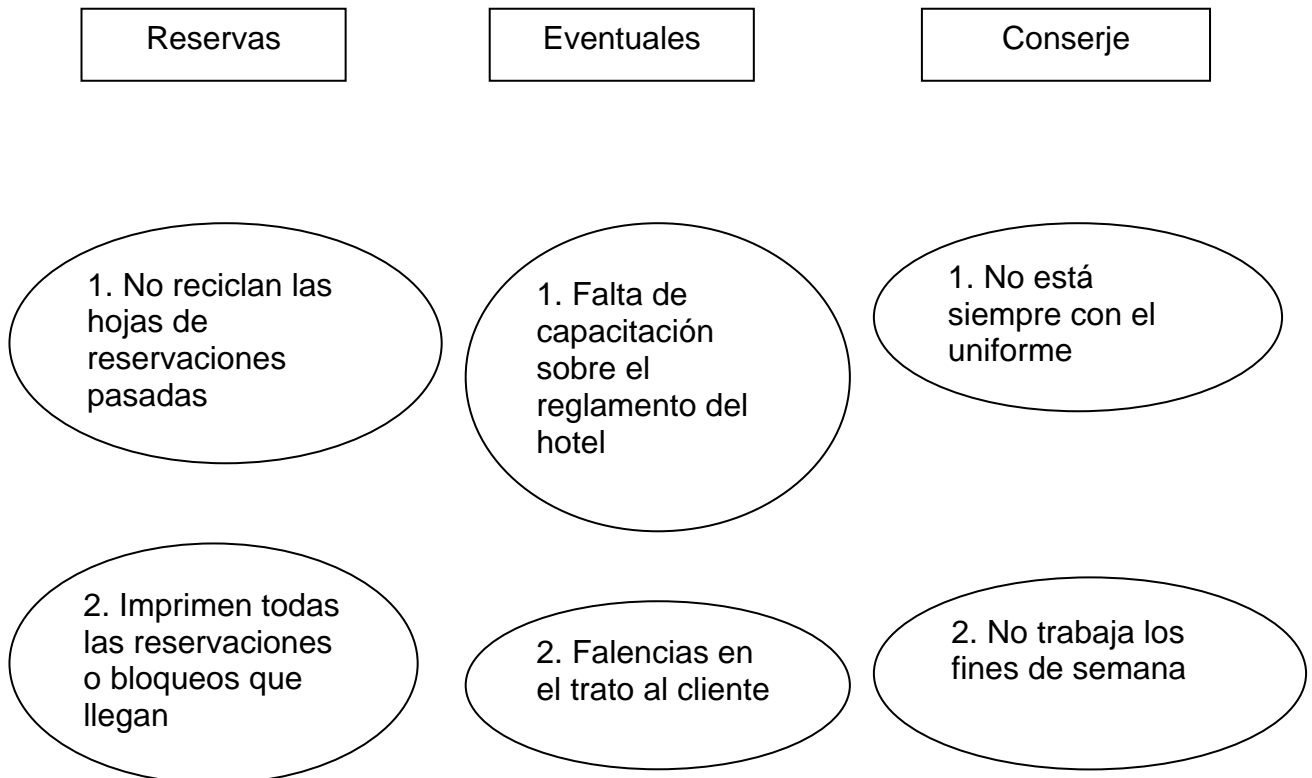


Gráfico: 8

Título: Operaciones de logística y apoyo generadoras de residuos

Autor: Andrea Jaramillo

Fuete: Propia



Botones

Mantenimiento

1. El uniforme no es el adecuado para un Botones

1. No tiene uniforme que diferencie que trabajan en el hotel

2. Es la misma persona el conserje y el botones

2. No trabaja los fines de semana

Gráfico: 9

Título: Operaciones de logística y apoyo generadoras de residuos

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

4.2.2.5 Identificar causas de ineficiencia

Después de haber realizado un estudio sobre el funcionamiento de cada uno de los procesos de Hotel Crespo, he podido identificar los lugares en donde se encuentran las causas críticas para un mal funcionamiento con respecto a PML y buenas prácticas.



- ▶ El personal no está bien capacitado en el manejo de insumos, control de energía y agua.
- ▶ No cuentan con un plan de reciclaje de hojas de papel utilizadas en los departamentos de contabilidad, habitaciones y reservas.
- ▶ Existe poca comunicación entre Bodega, A&B y Cocina, por este motivo se dan de baja alimentos; ya que Bodega no informa a A&B que es lo que se tiene en stock para dar mejor rotación.
- ▶ No existe una conciencia con respecto al cuidado medioambiental en todo el personal del Hotel.
- ▶ No se lleva un buen control de los desechos y desperdicios.

4.2.3. ETAPAIII: Generación de oportunidades de PML.

Esta, es la etapa en la que se generan ideas para poder implementar la PML en la empresas, se ven las ideas más convenientes de acuerdo a las función que realice la empresa que dese implementar dicho proceso.

4.2.3.1 Generar opciones para minimizar residuos y contaminación

PAPEL

- ▶ Reutilizar todos los papeles que tengan una cara limpia.
- ▶ Utilizar papel químico en lo que son facturas, para evitar el papel carbón
- ▶ Donar el papel carbón a escuelas Rurales



FACTURAS

- ▶ Utilizar papel químico, para evitar el uso de tanto papel carbón.
- ▶ Pedir los datos exactos del consumidor para evitar anulaciones.

PAPEL CARBÓN

- ▶ Donar el papel carbón a escuelas rurales de la zona, para evitar el desperdicio del mismo.

AGUA

- ▶ Utilizar válvulas ahorradoras no solo en las duchas, también utilizarlas en los lavabos.
- ▶ Revisar cada 3 meses que no existan fugas en ninguna parte del Hotel.
- ▶ Llevar un control del consumo del agua diario.
- ▶ Revisar constantemente el medidor de agua para así poder llevar un registro del consumo.
- ▶ Colocar carteles de concientización en las habitaciones.
- ▶ No descongelar los alimentos bajo la llave de agua.
- ▶ Mantener las llaves de agua cerradas mientras no son utilizadas (cocina).

ENERGIA

- ▶ Utilizar focos ahorradores en todas las lámparas y focos de techo de las habitaciones.
- ▶ Utilizar ojos de buey en lugar de dicroicos
- ▶ Instalar sensores de movimiento en los pasillos para así evitar que las luces queden prendidas sin necesidad.
- ▶ Revisar diariamente el medidor de Luz para así poder llevar un registro del consumo.



Universidad de Cuenca

- ▶ Tener un orden específico en las refrigeradoras y congeladores.
- ▶ Colocar carteles de concientización en las habitaciones.
- ▶ No guardar alimentos calientes en el cuarto frío, refrigeradora o congelador.

AMENITIES

- ▶ Tener los camerinos en orden.
- ▶ Tener los amenities por separado en envases de plástico transparente.
- ▶ Llevar un control semanal de la cantidad de amenities que se entregan de acuerdo a la ocupación de Hotel.

JABÓN

- ▶ Llevar control de los jabones según ocupación del Hotel.
- ▶ Tener los jabones guardados en envases plásticos transparentes para poder llevar control visual.

COSTUREROS:

- ▶ Llevar control de los costureros según ocupación del Hotel.
- ▶ Tener los costureros guardados en envases plásticos transparentes para poder llevar control visual.
- ▶ Si los pasajeros no utilizan o no se llevan los costureros, reutilizar en el armado de las habitaciones.

CAJAS MULTIUSOS:

- ▶ Llevar control de las cajas según ocupación del Hotel.
- ▶ Tener las cajas guardadas en envases plásticos transparentes para poder llevar control visual.
- ▶ No tener muchas cajas armadas para evitar que se dañen y no puedan ser utilizadas



ALCOHOL INDUSTRIAL Y DESODORANTE AMBIENTAL

- ▶ Pedir el envase vacío para rellenarlo.

ALIMENTOS ENLATADOS

- ▶ Ordenar los productos según el método “first in first out.”
- ▶ Tener máximo 4 latas de cada producto en stock para evitar utilizar alimentos muy guardados o evitar que caduquen los alimentos por falta de rotación.
- ▶ Comprar, fijándose en la fecha de expiración de los productos.
- ▶ Comprar productos que estén en perfecto estado, sin golpes ni óxidos.

ALMACENAMIENTO DE CARNICOS Y MARISCOS

- ▶ Porcionar y guardar de una manera ordenada en el cuarto frío o en el congelador.
- ▶ Poner fecha de ingreso en cada una de las porciones que ingresan y ubicarlas en orden, primero las más antiguas.
- ▶ Tener bien separado y ordenado lo que es carne de res, pollo y mariscos.

VEGETALES

- ▶ Comprar la cantidad justa; lo que está en la lista de pedido de cocina.
- ▶ Comprar vegetales que no estén muy maduros para evitar que se dañen rápidamente.
- ▶ Almacenar bien los vegetales, evitando lugares húmedos.
- ▶ Llevar un control más específico del uso de los vegetales.
- ▶ Temperatura de congelación -18°C
- ▶ Temperatura de refrigeración 4°C



FRUTA

- ▶ Colocar una estación de cómputo para generar un cardex después de finalizar los desayunos; para así poder saber la cantidad exacta de fruta que se utilizó.
- ▶ Generar un cardex después de realizar el jugo del personal.

ALIMENTOS DEL SUPERMERCADO EN GENERAL

- ▶ Fijarse en la fecha de expiración.
- ▶ Tener máximo 4 unidades de cada producto en stock de bodega.
- ▶ Fijarse que los envases y/o envolturas estén en perfecto estado
- ▶ Tener en stock solo productos de rápida rotación.

DETERGENTE INDUSTRIAL Y DEJA

- ▶ Tratar siempre de utilizar la lavadora al máximo de capacidad de carga.
- ▶ Poner la cantidad justa y necesaria de detergente para la cantidad de ropa que está siendo lavada.

RECOMENDACIONES GENERALES

- ▶ Colocar un una estación computarizada en Cocina, camerinos de camareros, Bodega de licores; para de este modo llevar un mejor control mediante egresos de cada insumo que sea utilizado.
- ▶ Utilizar servicios higiénicos de doble tanque en los baños del nuevo proyecto.
- ▶ Tratar de utilizar en su mayoría focos ahorradores, ojos de buey y LEDS en la iluminación del nuevo proyecto.
- ▶ Comprar maquinaria amigable con el medio ambiente para amoblar los diferentes salones y restaurantes del nuevo proyecto.



Universidad de Cuenca

- ▶ Recolectar el aceite en envases específicos para entregar a ETAPA.
- ▶ Realizar, como mínimo, dos capacitaciones anuales a los trabajadores.
- ▶ Capacitar al personal en primeros auxilios e incendios.
- ▶ Llevar un mayor control en el menú del personal, ver cuánto se produce, cuanto se consume y cuanto de desperdicia.

4.4.3.3. Seleccionar opciones viables económicas y ambientales

Monitorear y evaluar resultados (medir y cuantificar)

Los cuadros que se observaran a continuación, son los planes de acción de cada uno de los Departamentos del Hotel estos, explican las actividades, persona responsable, fecha de inicio, fecha de finalización, presupuesto, dificultades y los resultados esperados.



Universidad de Cuenca

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS



Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

- **Proceso/lugar/área: Contabilidad**
- **Productos a controlar: Hojas, Facturas, Papel carbón**

- *Objetivo: establecer control de uso de facturas, papel carbón y hojas.*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de utilización de hojas y facturas en el departamento de contabilidad.	A. Jaramillo	21-feb-2011	25-feb-2011	- Computador	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Realizar recolección de hojas que puedan ser reutilizadas	A. Jaramillo	21-feb-2011	23-feb- 2011	- Ninguno	- Ninguna	- Papeles que puedan ser reutilizados, para lo cual se colocara un porta papeles en las áreas de reciclaje
- separación del papel carbón en basureros diferentes al de resto de desechos.	Gente de contabilidad	01-mar-2011	indefinido	- basureros	- Ninguna	- Recolección de papel carbón para donación en cajas ubicadas en cada área.
- Recolección semanal del papel carbón.	Luís Gallegos	01-mar-2011	indefinido	- Fundas plásticas	- Ninguna	- Recolección total de papel carbón para donación en cajas de cartón.

Cuadro: 4.21

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.



Universidad de Cuenca

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS



Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO –

- Proceso/lugar/área: A&B
- Productos a controlar: Hojas

- *Objetivo: establecer controles para la utilización de hojas*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de utilización de hojas	A. Jaramillo	21-feb-2011	23-feb-2011	- Ninguno	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Realizar recolección de hojas que puedan ser reutilizadas	A. Jaramillo	21-feb-2011	23-feb-2011	- Ninguno	- Ninguna	- Papeles que puedan ser reutilizados, para esto se colocara un porta papeles en cada escritorio.
Pedir a cada cliente que ingrese al hotel los datos correctos para la facturación	Silvia Barros	01-mar-2001	indefinido	- Papel, computador, esferos	- Que el pasajero no sepa los datos necesarios.	- Menos anulación o cambios de facturas.

Cuadro: 4.22

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS



Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO –

- Proceso/lugar/área: Recepción y habitaciones

- Productos a controlar: Hojas, facturas, papel carbón

- *Objetivo: establecer controles para la utilización de hojas, facturas y papel carbón*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de utilización de hojas, facturas y papel carbón	A. Jaramillo	21-feb-2011	25-feb-2011	- Ninguno	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento.	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Recolectar las hojas de papel que puedan ser reutilizadas	A. Jaramillo	21-feb-2011	23-feb-2011	- Ninguno	- Ninguna	- Recolección de papeles que puedan ser reutilizados, para esto se colocara un porta papeles en cada escritorio.
- separación del papel carbón en basureros diferentes al de resto de desechos.	Recepcionistas y auditores	01-mar-2011	indefinido	- basureros	- Ninguna	- Recolección de papel carbón para donación en cajas ubicadas en cada área.
- Recolección semanal del papel carbón.	Luís Gallegos	01-mar-2011	indefinido	- Fundas plásticas	- Ninguna	- Recolección de papel carbón para donación en cajas ubicadas en cada área.
- Pedir a cada pasajero que ingrese al Hotel los datos correctos para la facturación.	Recepcionistas	01-mar-2001	indefinido	- Papel, computador, esferos	- Que el pasajero no sepa los datos necesarios.	- Menos anulación o cambios de facturas.

Cuadro: 4.23

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.



Universidad de Cuenca

Fuente: propia

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**



- Proceso/lugar/área: Reservas- Productos a controlar: Hojas de papel

- *Objetivo: establecer controles para la utilización de hojas.*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de utilización de hojas de papel	A. Jaramillo	21-feb-2011	25-feb-2011	- Ninguno	- Dificultades para que personal se acople al procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Recolectar las hojas de papel que puedan ser reutilizadas	A. Jaramillo	21-feb-2011	23-feb-2011	- Ninguno	- Ninguna	- Papeles que puedan ser reutilizados, para esto se colocara un portapapeles en cada escritorio.

Cuadro: 4.24

**Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS



Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO –

- **Proceso/lugar/área:** Housekeeping
- **Productos a controlar:** Hojas

- *Objetivo: establecer controles para los productos de insumos de limpieza, amentéis, jabón y shampoo*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento para el pedido de amenities, jabón, shampoo e insumos de limpieza.	A. Jaramillo	21-feb-2011	25-feb-2011	- Computador	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Elaborar un formato de control de número de habitaciones utilizadas y número de amenities utilizados.	A. Jaramillo	21-feb-2011	01-may-2001	- Papel, esfero	-Mala utilización de las fichas de control. - Dificultad del personal para acoplarse al procedimiento.	- Mayor control en lo que respecta a amenities. - Menor desperdicio de cajas multiuso e insumos de limpieza.
- Creación de una central de computo en los camerinos para controlar la rotación de amenities	P. Jaramillo	01-may-2011	indefinido	- Computador, programa (cardex)	- Mal funcionamiento del programa. -Falta de interés del personal. -Mala utilización del programa.	- Mayor control en lo que respecta a amenities. - Menor desperdicio de cajas multiuso e insumos de limpieza.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer un orden específico en los camerinos de cada piso.	A. Jaramillo	14-feb-2011	indefinido	- Envases para cada uno de los amentéis.	- Ninguna	- Camerinos arreglados. - Fácil inventario. - Mayor control del uso de los amentéis, Shampoo, jabón e insumos de limpieza.

Cuadro: 4.25

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**

- Proceso/lugar/área: Bodega



- Productos a controlar: Alimentos

- *Objetivo: establecer controles para los productos alimenticios en su compra, su uso en cocina, desechos y desperdicios.*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de compra de alimentos desde el proveedor, su ingreso al Hotel, control en cocina, control de uso, desechos y desperdicios.	A. Jaramillo	05-mar-2011	10-mar-2011	- Computador, papel, impresiones	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Elaborar un formato de control con pesos y medidas para responsables de recepción, entrega, uso, desechos y desperdicios. (Cardex)	Pablo Jaramillo, Andrea Jaramillo	01-may-2011	10-may-2011	- Computador	- Mal funcionamiento del programa. - Mal uso del programa por parte de los trabajadores.	- Formato de control para uso y validado por los usuarios.
- Tratamiento de los datos en hoja electrónica para establecer indicadores de desecho y su control.	Pablo Jaramillo, Andrea Jaramillo	01-may-2011	10-may-2011	- Computador	- Mal funcionamiento del programa. - Mal uso del programa por parte de los trabajadores	- Mayor control de desechos y desperdicios.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Realización de un formato de seguimiento para supervisión y auditorías a bodega y cocina.	Andrea Jaramillo	21-mar-2011	23- mar-2011	- Computador. - Hojas -Impresora	- Ninguna	- verificar si el proceso está siendo llevado a cabo adecuadamente. - Ver si existe alguna falla en el proceso para corregirla de inmediato.

Cuadro: 4.26

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**

- Proceso/lugar/área: Cocina

- Productos a controlar: Alimentos, lavaza



- *Objetivo: establecer controles para los productos alimenticios, su uso, desechos y desperdicios.*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de recepción de alimentos desde bodega a cocina.	A. Jaramillo	05-mar-2011	10-mar-2011	- Computador, papel, impresiones	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Elaborar un formato de control con pesos y medidas para responsables de uso, desechos y desperdicios. (Cardex)	Pablo Jaramillo, Andrea Jaramillo	01-may-2011	10-may-2011	- Computador	- Mal funcionamiento del programa. - Mal uso del programa por parte de los trabajadores.	- Formato de control para uso y validado por los usuarios. - Mayor control de los alimentos que ingresan a cocina.
- Tratamiento de los datos en hoja electrónica para establecer indicadores de desecho y su control.	Pablo Jaramillo, Andrea Jaramillo	01-may-2011	10-may-2011	- Computador	- Mal funcionamiento del programa. - Mal uso del programa por parte de los trabajadores	- Mayor control de desechos y desperdicios. - reducción de un 50% de lavaza



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Realización de un formato de seguimiento para supervisión y auditorías a bodega y cocina.	Andrea Jaramillo	21-mar-2011	23- mar-2011	- Computador. - Hojas -Impresora	- Ninguna	- verificar si el proceso está siendo llevado a cabo adecuadamente. - Ver si existe alguna falla en el proceso para corregirla de inmediato.

Cuadro: 4.27

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**

- Proceso/lugar/área: Lavandería

- Productos a controlar: insumos de limpieza



- *Objetivo: establecer controles para el uso de los productos e insumos de limpieza.*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de recepción de insumos de limpieza.	A. Jaramillo	05-mar-2011	10-mar-2011	- Computador, papel, impresiones	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Elaborar un formato de control con pesos y medidas para responsables de uso.	Andrea Jaramillo	01-may-2011	10-may-2011	- Computador Hojas Impresora	- Mal uso de la hoja de control por parte de los trabajadores.	- Formato de control para uso y validado por los usuarios. - Mayor control de la utilización de los insumos.
- Realización de un formato de seguimiento para supervisión y auditorías a lavandería.	Andrea Jaramillo	01-may-2011	10- may-2011	- Computador. Hojas Impresora	- Ninguna	- verificar si el proceso está siendo llevado a cabo adecuadamente. - Ver si existe alguna falla en el proceso para corregirla de inmediato.

Cuadro: 4.28

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**

- Proceso/lugar/área: Mantenimiento

- Productos a controlar: Energía y agua



- *Objetivo: establecer controles para el ahorro de energía y agua.*

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Establecer el procedimiento de control diario del consumo de agua y energía en el hotel	Andrea Jaramillo	01-may-2011	03-may-2011	- Computador, Hojas Impresiones	- Dificultades para reunir al personal para establecer procedimiento	- Procedimiento emitido, aprobado y firmado para su cumplimiento.

Andrea Sofía Jaramillo Koupermann.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha cumplimiento	Presupuesto Recursos	Posibles dificultades	INDICADOR: - Productos, resultados esperados o fuente de verificación
- Elaborar un formato de control diario de consumo de agua y energía	Andrea Jaramillo Mario Villa	04-may-2011	05-may-2011	- Computador Hojas Impresora	- Mal funcionamiento del programa. - Mal uso del programa por parte de los trabajadores.	- Formato de control para uso y validado por los usuarios. - Mayor control de los alimentos que ingresan a cocina.

Cuadro: 4.29

Título: PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

Después de haber realizado los planes de acción de cada uno de los Departamentos del Hotel, procedemos a realizar las fichas del plan de control, monitoreo y evaluación de las mismas, en las cuales constará la fecha de inicio, fecha final, el indicador actual y el indicador esperado en porcentajes, la frecuencia con la que se realizara el monitoreo la forma de registro y el responsable de hacerlo.

Los indicadores actuales son tomados de acuerdo a los datos obtenidos en las fichas de control de cada Departamento; hay que tomar en cuenta, que los indicadores son medidas cuantitativas que permiten identificar cambios para poder identificar que tan bien está funcionando el sistema.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO	
	
PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS Departamento de contabilidad	
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: Indefinido
Indicador Actual: 29%	Indicador esperado: 15%
Frecuencia: se realizara el monitoreo mensualmente	
Registro: en la actualidad mediante un formato escrito, en lo posterior mediante una hoja electrónica	
Responsable: Andrea Jaramillo	

Cuadro: 4.30

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de Contabilidad y Costos

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador %	29	29	29	29	15							

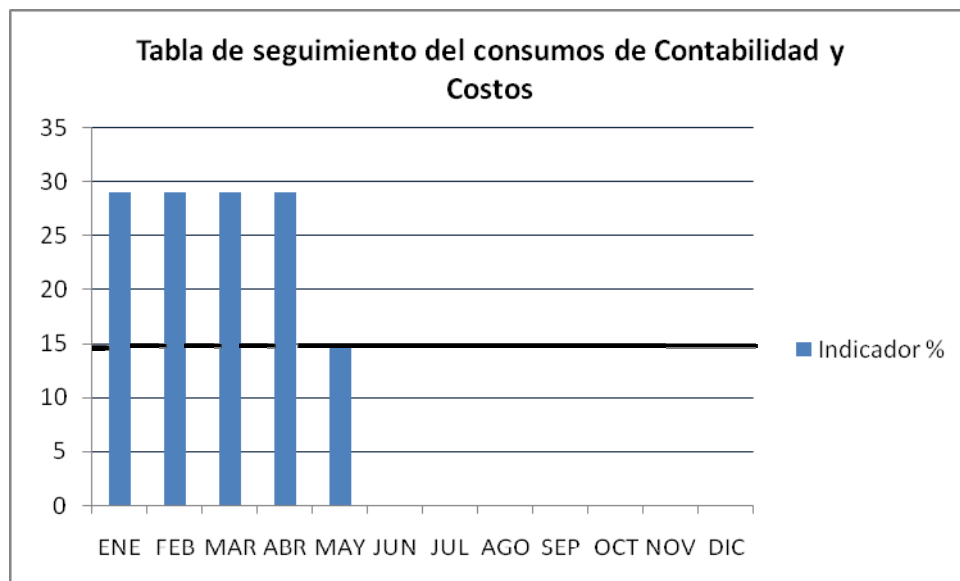


Grafico: 10.

Título: Tabla de control de consumo de contabilidad y costos

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia

El Departamento de Contabilidad y Costos está generando un 29% de desperdicio en papelería ya que no se cuenta con un plan de reutilización de papeles.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO	
	
PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS Departamento de A&B y Catering	
Productos a controlar:	Papel, papel carbón,
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual: 0.00037%	Indicador esperado: 0.00010 %
Frecuencia: se realizara el monitoreo mensualmente	
Registro: en la actualidad mediante un formato escrito, en lo posterior mediante una hoja electrónica	
Responsable: Andrea Jaramillo	

Cuadro: 4.31

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

Tabla de seguimiento del consumo de A&B y Catering

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador E ⁻³	37	37	37	37	10							
%	37	37	37	37	10							

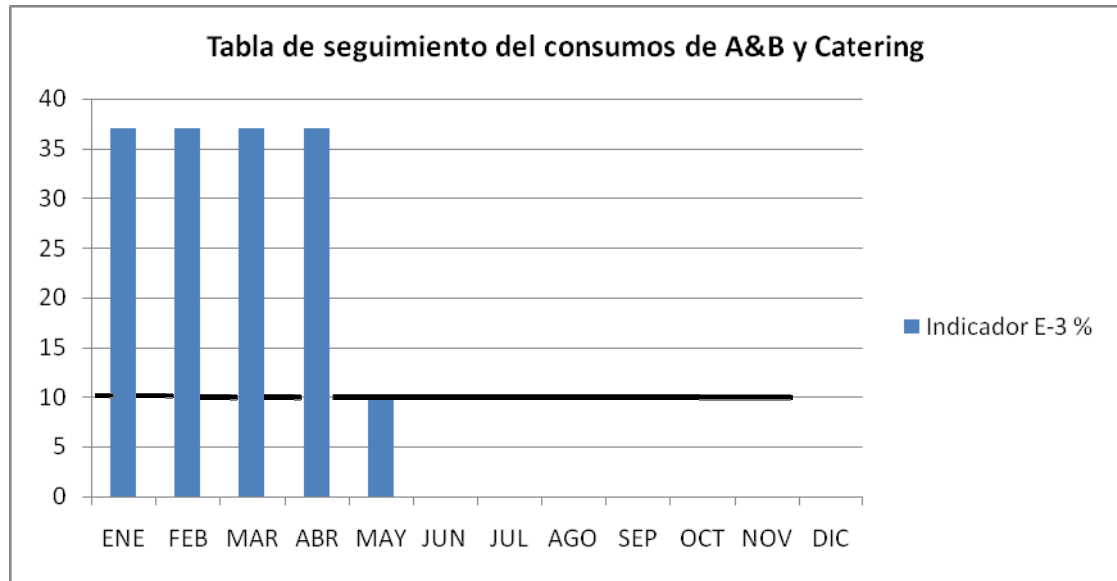


Grafico: 10.1

Titulo: Tabla de control de consumo de A&B y Catering

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia

A&B y Catering es un Departamento que no genera mucho desperdicio ni desechos ya que la mayoría de cotizaciones son enviadas por correo electrónico.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO	
	
PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS	
Departamento de reservaciones	
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual: 0.0041%	Indicador esperado: 0.00010%
Frecuencia: se realizara el monitoreo mensualmente	
Registro: en la actualidad mediante un formato escrito, en lo posterior mediante una hoja electrónica	
Responsable: Andrea Jaramillo	

Cuadro: 4.32

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de Reservas

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador E ⁻³ %	41	41	41	41	10							

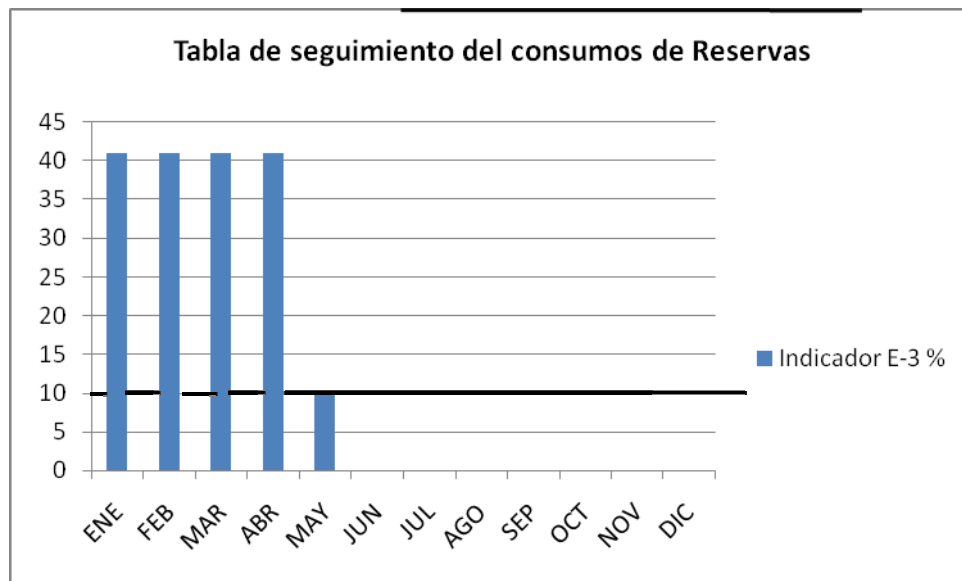


Grafico: 10.2

Titulo: Tabla de control de consumo de Reservas

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia

Este Departamento, también genera una gran cantidad de desperdicios ya que no se cuenta con un plan de reciclaje exclusivo para reservas.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO	
	
PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS Departamento de recepción y habitaciones	
Productos a controlar:	Papel, papel carbón, facturas
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual: 0.47%	Indicador esperado: 0.20%
Frecuencia: se realizara el monitoreo mensualmente	
Registro: en la actualidad mediante un formato escrito, en lo posterior mediante una hoja electrónica	
Responsable: Andrea Jaramillo	

Cuadro: 4.33

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de Recepción y Habitaciones

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador %	47	47	47	47	20							

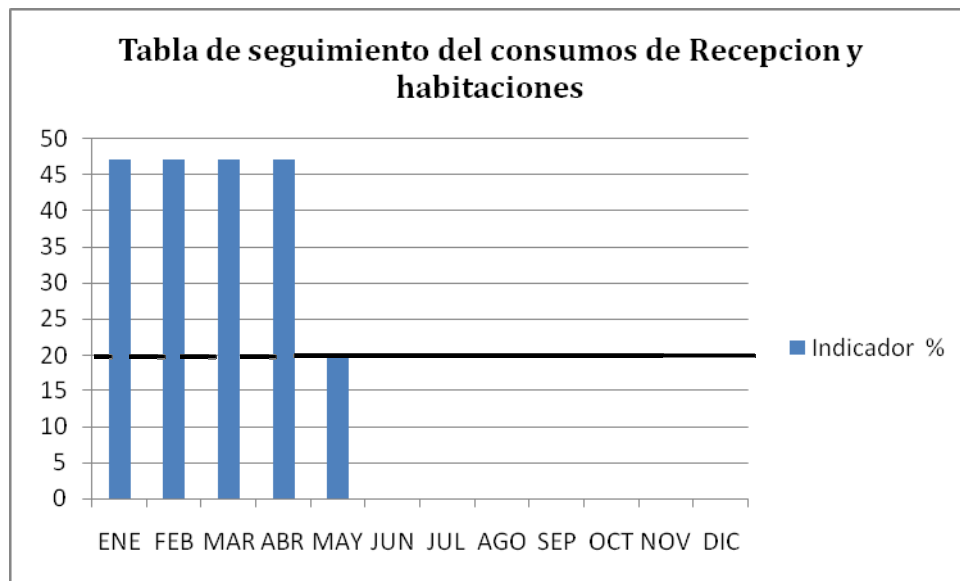


Grafico: 10.3

Título: Tabla de control de consumo de Recepción y Habitaciones

Autor: Andrea Jaramillo K


Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia

En este gráfico podemos observar que el manejo de recursos en el Departamento de Recepción y Habitaciones no es muy consciente por parte de los empleados por eso, lo que se busca es reducir a un 20% los desperdicios.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO	
	
PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS Departamento de Housekeeping	
Productos a controlar:	Amenities, shampoo, jabón, insumos de limpieza
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual:	Indicador esperado:
Jabón: no se lleva control	Jabón: control según # de habitaciones ocupadas
Esferos: no se lleva control	Esferos: control según # de habitaciones ocupadas
Costureros: no se lleva control	Costureros: control según # de habitaciones ocupadas
Cajas multiusos: no se lleva control	Cajas multiusos: control según # de habitaciones ocupadas
Gorros de baño: no se lleva control	Gorros de baño: control según # de habitaciones ocupadas
Shampoo: no se lleva control	Shampoo: control según # de habitaciones ocupadas
Clean Fast: no se lleva control	Clean Fast: control según # de habitaciones ocupadas
Alcohol: no se lleva control	Alcohol: control según # de habitaciones ocupadas
Clean hand: no se lleva control	Clean hand: control según # de habitaciones ocupadas
Frecuencia: se realizara el monitoreo mensualmente	
Registro: en la actualidad mediante un formato escrito, en lo posterior mediante una hoja electrónica	
Responsable: Andrea Jaramillo	

Cuadro: 4.34

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de housekeeping

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador shampoo Lt					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Jabón unidad					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Alcohol Lt					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Clean Fast Lt					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Esferos unidad					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Gorros unidad					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Cajas multiuso unidad					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Costureros unidad					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Clean Hand Lt					50	50	50	50	50	50	50	50

En este cuadro, todos los indicadores son 50 debido a que no se lleva un control adecuado y esta es la meta a la que se desea llegar el momento de la implementación.

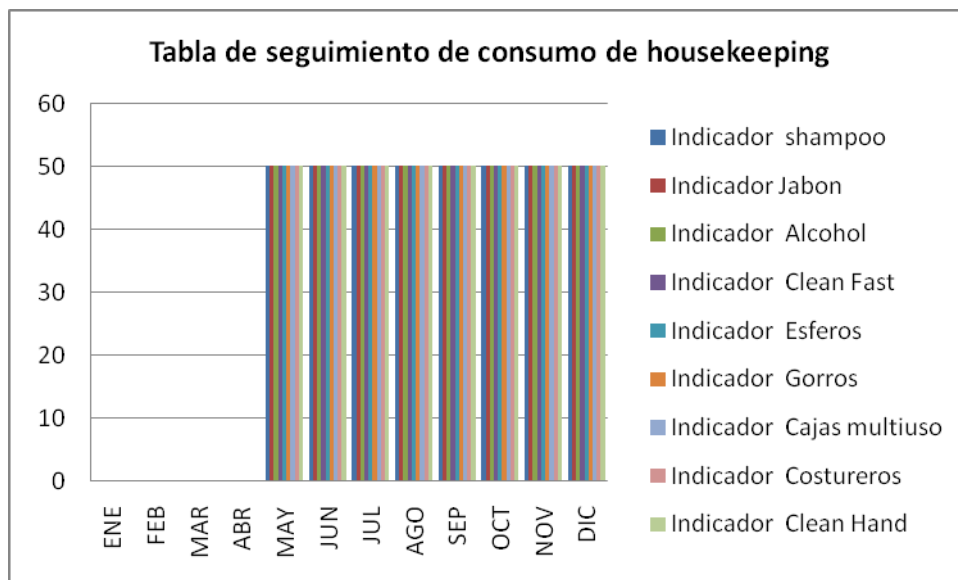


Grafico: 10.4

Titulo: Tabla de control de consumo de Housekeeping

Autor: Andrea Jaramillo K.

Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

Housekeeping tampoco lleva un control adecuado en lo que respecta a Amenities, por este motivo la meta en los primeros meses de la implementación es una reducción de un 50%.

En las fotos que se observarán a continuación podremos ver como se comenzó la implementación de PML y buenas prácticas en los camerinos de los camareros.

Fotografía: 52



Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

Fecha: 21-02- 2011

Fotografía: 53



Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia

Fecha: 21-02- 2011



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO



PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE
PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS

Departamento de Cocina y Cafetería

Productos a controlar:	Lavaza
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual: 50galones	Indicador esperado: 30galones
Frecuencia: se realizara el monitoreo semanal	
Registro: mediante un formato escrito,	
Responsable: Miguel Calle	

Cuadro: 4.35

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de Cocina y Cafetería

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador galones	50	50	50	50	30							

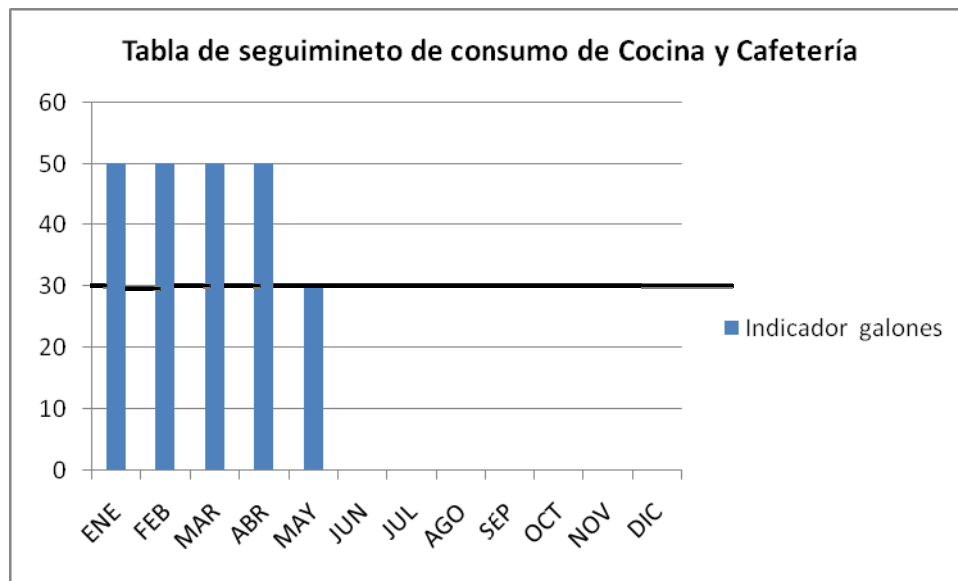


Grafico: 10.5

Titulo: Tabla de control de consumo de Cocina y Cafetería

Autor: Andrea Jaramillo K


Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia

Este grafico se centra en la cantidad de lavaza que genera el Hotel en una semana, observamos que es bastante alta ya que no se lleva un control de ingresos y egresos de todos los alimentos de cocina y cafetería, tampoco llevan una buena rotación de alimentos y eso genera una gran cantidad de desperdicios.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO	
	
PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS Departamento de Bodega	
Productos a controlar:	Alimentos frescos y enlatados, carnes rojas, blancas y mariscos
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual:	Indicador esperado:
Papas: no se lleva control	Papas: control según platos a la carta, catering y comida personal
Cebollas: no se lleva control	Cebollas: control según platos a la carta, catering y comida personal
Zanahorias: no se lleva control	Zanahorias: control según platos a la carta, catering y comida personal
Papaya: no se lleva control	Papaya: control según platos a la carta, catering y comida personal
Melón: no se lleva control	Melón: control según platos a la carta, catering y comida personal
Sandía: no se lleva control	Sandía: control según platos a la carta, catering y comida personal
Piña: no se lleva control	Piña: control según platos a la carta, catering y comida personal
Guineo: no se lleva control	Guineo: control según platos a la carta,



Universidad de Cuenca

	catering y comida personal
Naranjas: no se lleva control	Naranjas: control según platos a la carta, catering y comida personal
Carne de res: no se lleva control	Carne de res: control según platos a la carta, catering y comida personal
Carne de cerdo: no se lleva control	Carne de cerdo: control según platos a la carta, catering y comida personal
Pollo: no se lleva control	Pollo: control según platos a la carta, catering y comida personal
Mariscos: no se lleva control	Mariscos: control según platos a la carta, catering y comida personal
Frecuencia: se realizara el monitoreo semanal	
Registro: en la actualidad mediante un formato escrito, en lo posterior mediante una hoja electrónica	
Responsable: Miguel Calle, Inés Quezada y Edmundo Jaramillo	

Cuadro: 4.36

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de Bodega

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MA Y	JU N	JUL	AG O	SEP	OC T	NO V	DI C
Indicador Papas					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Cebollas					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Zanahorias					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Melón					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Sandía					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Piña					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Naranjas					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Guineos					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Pollo					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Res					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Cerdo					50	50	50	50	50	50	50	50
Indicador Mariscos					50	50	50	50	50	50	50	50

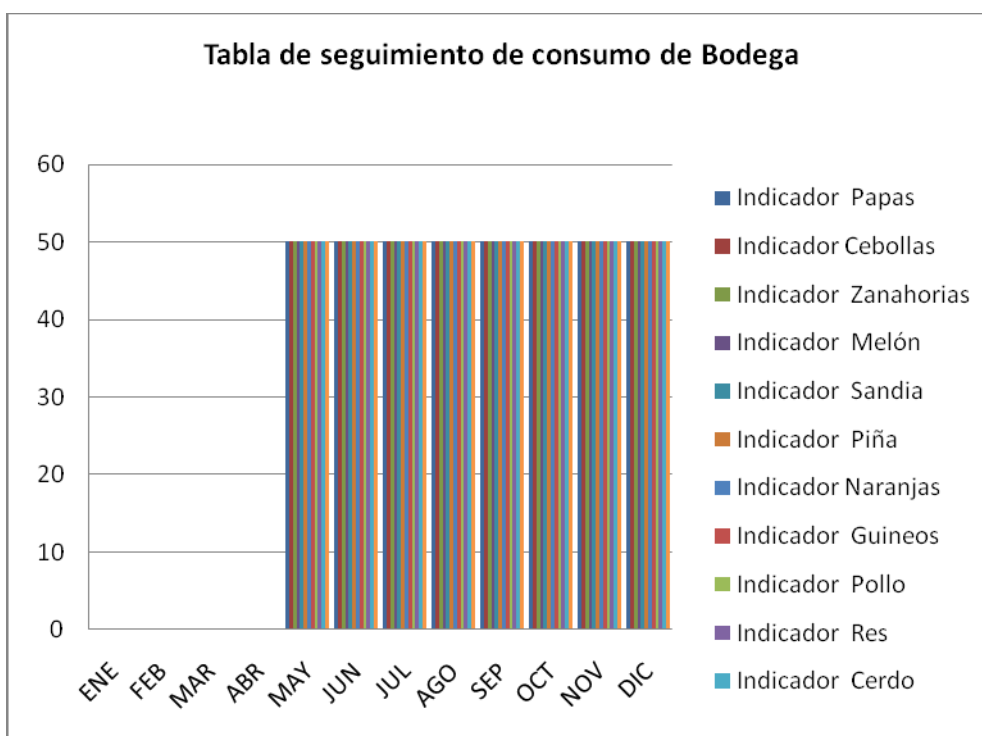


Grafico: 10.6

Titulo: Tabla de control de consumo de Bodega

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia



Universidad de Cuenca

En este cuadro todos los indicadores son 50 debido a que no se lleva un control adecuado y esta es la meta a la que se desea llegar el momento de la implementación.

Bodega es uno de los Departamentos que menos control tiene, como se puede observar en el gráfico y en la tabla expuesta arriba, no se pudo obtener datos exactos ya que no existe un seguimiento adecuado.

Lo que se va a buscar con la implementación del manual es un mayor control y la reducción de un 50% de desperdicios y desechos.

<p>HOTEL CRESPO</p>  <p>PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS Departamento de lavandería</p>	
Productos a controlar:	Insumos de limpieza
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual:	Indicador esperado:
Deja: 0.0026%	Deja: 0.0020%
Detergente en polvo industrial: 5%	Detergente en polvo industrial: 2%
Frecuencia: se realizara el monitoreo semanal	
Registro: mediante un formato escrito,	
Responsable: Lurdes Criollo	

Cuadro: 4.37

Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Tabla de seguimiento del consumo de Lavandería

Mes	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JUL	AG O	SE P	OC T	NO V	DI C
Indicador % Deja	2	2	2	2	1							
Indicador detergente %	5	5	5	5	2							

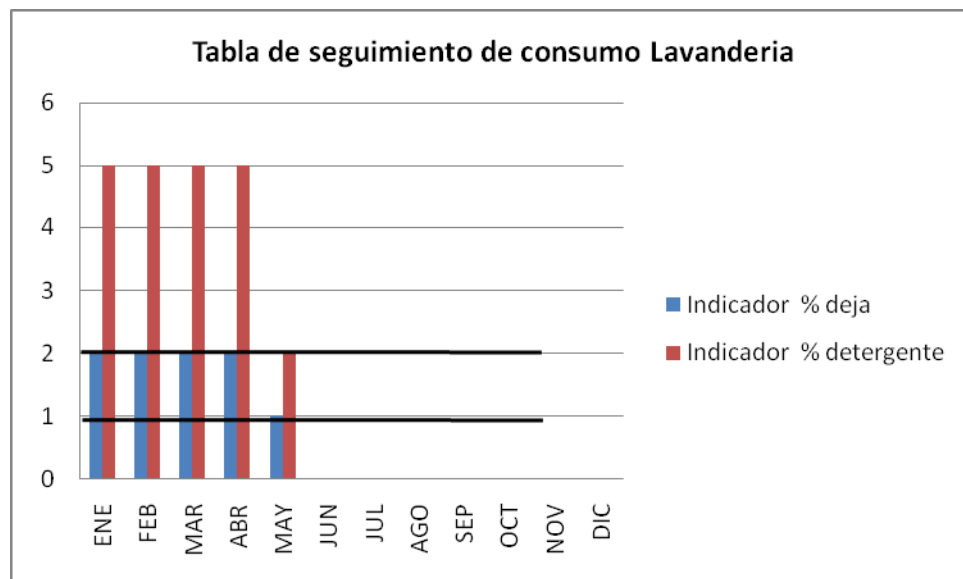


Grafico: 10.7

Titulo: Tabla de control de consumo de lavandería

Autor: Andrea Jaramillo K

Fecha: 06-04-2011

Fuente: Propia

Como se puede observar en este gráfico, que el consumo de Deja y de detergente es bajo ya que este Departamento no tiene mayor movimiento, por este motivo el desperdicio es muy bajo.



Universidad de Cuenca

HOTEL CRESPO



PLAN DE CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PRODUCCIÓN MAS LÍMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS

Departamento de mantenimiento

Productos a controlar:	Insumos de limpieza
Fecha de inicio: 01/05/2011	Fecha de finalización: indefinido
Indicador Actual:	
Agua: 112mt ³	Agua: 20%
Energía: 2524kw	Energía: 20%
Frecuencia: se realizara el monitoreo semanal	
Registro: mediante un formato escrito,	
Responsable: Mario Villa	

Cuadro: 4.38

**Título: PLAN CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS
Y PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA DEL HOTEL CRESPO**

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: propia



Universidad de Cuenca

Este cuadro no pudo ser completado debido a que el Hotel se encontraba en remodelación el momento que se realizó el estudio, por este motivo, los datos del consumo de agua y energía no son los verdaderos, pero se estima reducir un 50% de consumo una vez que se termine la remodelación.

4.4.4. ETAPA IV: Implementación de soluciones de PML

La cuarta y última etapa del manual se enfoca en todo lo que respecta a la implementación en sí, también se centra en el monitoreo, control y seguimiento del programa de PML y buenas prácticas una vez implementado en la Empresa.

4.4.4.1 Preparar la Implementación:

Para implementar el plan de PML y buenas prácticas se deben tener cumplidas las 3 primeras etapas del proyecto ya que en este punto, se trata de poner en práctica todo lo anteriormente estudiado y propuesto.

Después de realizar todos los estudios de campo dentro del Hotel, pudimos encontrar las falencias y malas prácticas que estaba generando este; se procedió a la creación de diferentes planes de acción para cada uno de los Departamentos para así corregir, mejorar y evitar más malas prácticas, comenzando a realizar una PML.



Universidad de Cuenca

4.4.4.2 Elaborar el plan operativo

A continuación, se expone un cuadro en el que se observa el Plan operativo del Hotel Crespo, en el cual, se encuentran las áreas del Hotel, responsables, plan de acción, fecha de inicio, fecha de cumplimiento y el avance de cada una de las acciones a realizar; en este cuadro se puede observar la implementación del manual en el lapso de doce meses.



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca

PLAN OPERATIVO HOTEL CRESPO

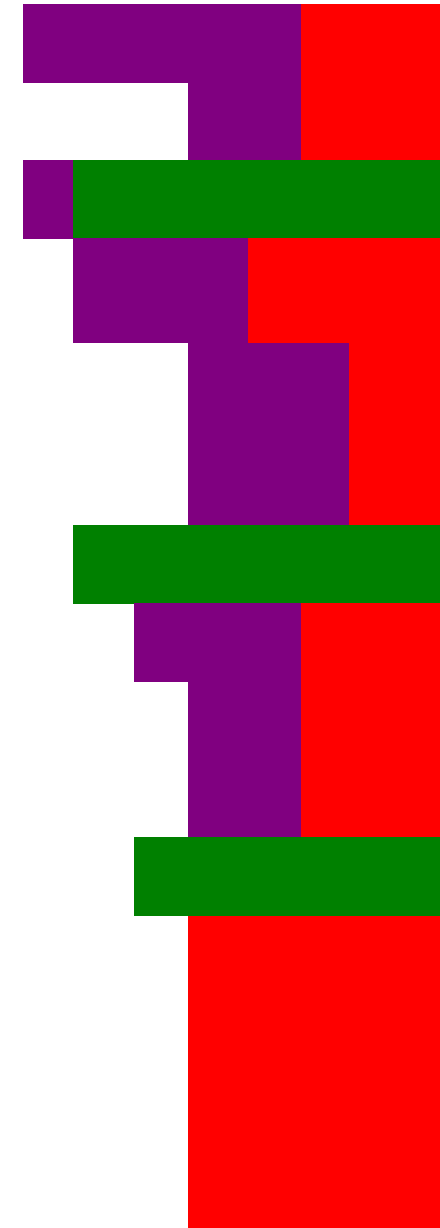
AREA	RESPONSABLE	PLAN DE ACIÓN RELACIONADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Gerencia	Hernán Jaramillo		marzo del 2011	mayo del 2012	en proceso													
Contabilidad	Sandra Peralta	Utilización de hojas y facturas	marzo del 2011	mayo del 2012	en proceso													
	Andrea Jaramillo	Recolección de hojas para reciclar	marzo del 2011	marzo del 2011	terminado													
	Personal Contabilidad	Separación papel carbón	marzo del 2011	indefinido	en proceso													
A&B	Luis Gallegos	Recolección papel carbón	marzo del 2011	indefinido	en proceso													
	Andrea Jaramillo	Establecer procedimiento de uso de hojas recicladas	marzo del 2011	marzo del 2011	terminado													
	Andrea Jaramillo	Recolección de hojas para reciclar	marzo del 2011	marzo del 2011	terminado													
	Silvia Barros	Pedir datos correctos para facturación	marzo del 2011	indefinido	en proceso													
Recepción y habitaciones	Andrea Jaramillo	Establecer el procedimiento de uso de hojas, facturas y papel carbón	febrero del 2011	febrero del 2011	terminado													
	Andrea Jaramillo	Recolección de hojas para reciclar	febrero del 2011	indefinido	en proceso													
	Recepcionistas y auditores	separación del papel carbón	marzo del 2011	indefinido	en proceso													
	Luis Gallegos	Recolección papel carbón	marzo del 2011	indefinido	en proceso													
Reservas	Recepcionistas	Pedir datos correctos para facturación	marzo del 2011	indefinido	en proceso													
	Andrea Jaramillo	Establecer procedimiento de uso de hojas recicladas	febrero del 2011	febrero del 2011	terminado													
	Andrea Jaramillo	Recolección de hojas para reciclar	febrero del 2011	indefinido	en proceso													
Housekeeping	Andrea Jaramillo	Establecer procedimiento de pedido de amenities, jabón, shampoo e insumos de limpieza.	febrero del 2011	febrero del 2011	terminado													

En proceso
Listo
Retrazo



Universidad de Cuenca

Categoría	Nombre	Descripción	Inicio	Fin	Estado
Bodega	Andrea Jaramillo	Elaborar un formato de control de # de habitaciones utilizadas y # de amenities utilizados	febrero del 2011	junio del 2011	retrasado
	Pablo Jaramillo	Creación de una central de computo en los camerinos para controlar la rotación de amenities	mayo del 2011	julio del 2011	retrasado
	Andrea Jaramillo	Establecer un orden específico dentro de los camerinos	febrero del 2011	marzo del 2011	terminado
	Andrea Jaramillo	Establecer procedimiento de compra de alimentos desde el proveedor, ingreso al Hotel, control en cocina, control de uso, desechos y desperdicios	marzo del 2011	marzo del 2011	retrasado
	Pablo Jaramillo	Elaborar un formato de control con pesos y medidas para responsables de recepción, entrega, uso, desechos y desperdicios. (Cardex)	mayo del 2011	junio del 2011	retrasado
	Pablo Jaramillo	Tratamiento de los datos en hoja electrónica para establecer indicadores de desecho y su control	mayo del 2011	indefinido	retrasado
Cocina	Andrea Jaramillo	Realización de un formato de seguimiento para supervisión y auditorías a bodega y cocina.	marzo del 2011	marzo del 2011	terminado
	Andrea Jaramillo	Establecer el procedimiento de recepción de alimentos desde bodega a cocina.	marzo del 2011	marzo del 2011	retrasado
	Pablo Jaramillo	Elaborar un formato de control con pesos y medidas para responsables de uso, desechos y desperdicios. (Cardex)	mayo del 2011	mayo del 2011	retrazo
	Pablo Jaramillo	Tratamiento de los datos en hoja electrónica para establecer indicadores de desecho y su control	mayo del 2011	mayo del 2011	retrazo
	Andrea Jaramillo	Realización de un formato de seguimiento para supervisión y auditorías a bodega y cocina.	marzo del 2011	marzo del 2011	terminado
	Andrea Jaramillo	Elaborar un formato de control con pesos y medidas para responsables de uso	mayo del 2011	mayo del 2011	en proceso
Lavandería	Andrea Jaramillo	Realización de un formato de seguimiento para supervisión y auditorías a lavandería	mayo del 2011	mayo del 2011	en proceso
	Andrea Jaramillo	Establecer el procedimiento de control diario del consumo de agua y energía en el hotel	mayo del 2011	mayo del 2011	en proceso
Agua y energía	Mario Villa	Elaborar un formato de control diario de consumo de agua y engría	mayo del 2011	mayo del 2011	en proceso





4.4.4.3 Implementar soluciones factibles

Estas soluciones se obtendrán después de haber realizado el punto 3.1 de la etapa tres en el que se generan opciones para minimizar residuos y contaminación, una vez realizado ese punto se estudiarán las soluciones más factibles para el Hotel, tomando en cuenta, que en ocasiones la implementación puede ser costosa pero los beneficios que se obtienen son mayores. Por ejemplo cambiar todos los focos del Hotel a focos ahorradores o utilizar ojos de buey en lugar de dicroicos, esto representa un gasto al Hotel pero generara ahorro en la energía recuperando de esta manera la inversión generada en el cambio.

4.4.4.4 Monitorear y evaluar resultados (medir y cuantificar)

Esta etapa se realiza mediante las tablas que se encuentran debajo de los cuadros de control en el punto 4.4.3.3.

Monitorear, quiere decir realizar un seguimiento periódico de algún proceso en especial, para poder observar, cómo avanza el mismo y si existe alguna falla que pueda ser corregida a tiempo; una vez realizado el monitoreo, se realiza la evaluación de los resultados, esta consiste en ver el nivel de cumplimiento o incumplimiento de las metas, para así poder realizar los cambios que sean necesarios.

Para poder realizar el monitoreo o auditoría, se deben plantear estrategias para poder cumplir los objetivos trazados al inicio del estudio; estas estrategias pueden ser creadas ese mismo momento según las necesidades de la Empresa o pueden ser obtenidas de monitoreos y auditorías anteriores.

4.4.4.5 Asegurar la continuidad la implementación

La continuidad de la implementación se realizará mediante un sistema de auditorías tanto internas como externas. También se tomará en cuenta a supervisores e inspectores. En el gráfico que se puede observar a continuación podremos apreciar cómo se va a realizar el proceso.



4.4.4.6 Mantenimiento del ciclo de proceso de producción más limpia

4.4.4.6.1. Ciclo de Deming

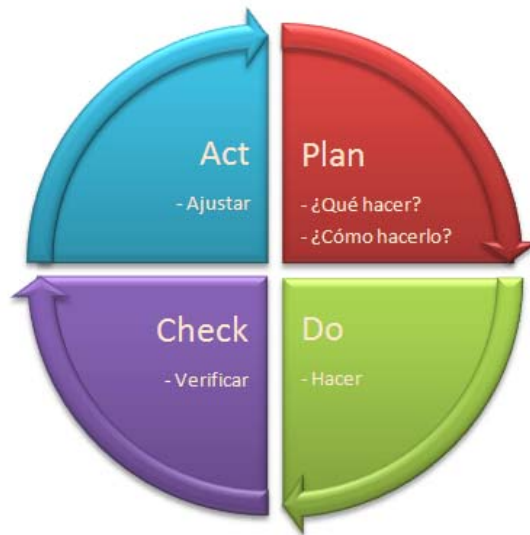


Grafico: 4.8

Título: Ciclo de Deming o PDCA (Plan.Do.Check.Act) o PHVA

Autor: Natalia Davidovich

Fecha: 06-04-2011

Fuente: <http://nataliadavidovich.com.ar/?p=245>

El objetivo principal del ciclo de Deming es la mejora continua basada en cuatro pasos Actuar, Planear, Hacer, Verificar; tomando en cuenta que el primer paso es la planificación, Según el ciclo de Deming:

No se puede mejorar nada que no se haya controlado

No se puede controlar nada que no se haya medido

No se puede medir nada que no se haya definido

No se puede definir nada que no se haya identificado

Al realizar estos cuatro pasos, se está dando uno de los primeros pasos para la PML y BP.



4.4.4.6.2 Normas ISO 14000 y 19001

Las normas ISO 14001 año 2004 y 19011 año 2002 hablan sobre la gestión medioambiental y auditorías, por este motivo serán tomadas en cuenta para este último punto del Manual.

Hay que tomar en cuenta, que las normas ISO se enfocan principalmente en todo lo que se refiere a calidad, por este motivo en el Manual se busca una mejora continua y constante para así poder mejorar la calidad de los productos y servicios prestados.

Las normas ISO 14001 y 19011 son normas que pueden ser aplicadas en todo tipo de organización sin importar el tamaño de la misma acoplándose a las condiciones geográficas, culturales y sociales.

Según la norma ISO 14001 hay cuatro maneras de demostrar la conformidad de la norma, las mismas que expondré a continuación:

- Realizando una autoevaluación
- La búsqueda de conformidad de clientes
- La búsqueda de la auto declaración por parte de la Empresa
- Búsqueda de una certificación por parte de algún organismo externo a la Empresa

El grado de aplicación de esta norma depende las políticas ambientales de la organización, productos, servicios, lugar de operación, entre otros.

Se debe llevar un control escrito de cada auditoría que se realice, y debe ser entregado ya sea impreso o de manera electrónica para así poder tener un seguimiento adecuado.

La norma 19011 se enfoca en todo lo que concierne a auditorías;

Lo que buscan las auditorías es comprobar que se estén cumpliendo las normas establecidas en la Empresa, estas pueden ser internas (el auditor es una persona de dentro del empresa) o externas (el auditor no pertenece a las empresa.)



Universidad de Cuenca

Una vez realizada la auditoría, se debe entregar un informe de la misma, ya sea este, un informe de conformidad o inconformidad, el informe también puede llevar las dos partes; puede que se esté cumpliendo una parte de la implementación y fallando en otra; el informe también debe contener acciones de prevención y corrección dependiendo el caso.

En hotelería se pueden realizar diferentes tipos de auditoría, una de ellas es la de procesos hoteleros; esta tiene como fin observar el funcionamiento de todos los procesos que se realizan dentro de la Empresa; en el caso de la implementación del manual de PML, es la auditoría que se debe realizar para confirmar el cumplimiento del mismo y en caso de que existan fallas poder corregirlas inmediatamente.

A continuación se observará el cuadro de pasos a seguir para realizar una auditoría; hay que tomar en cuenta que hay diferentes metodologías para llevarla a cabo.



Pasos a seguir para realizar una auditoría

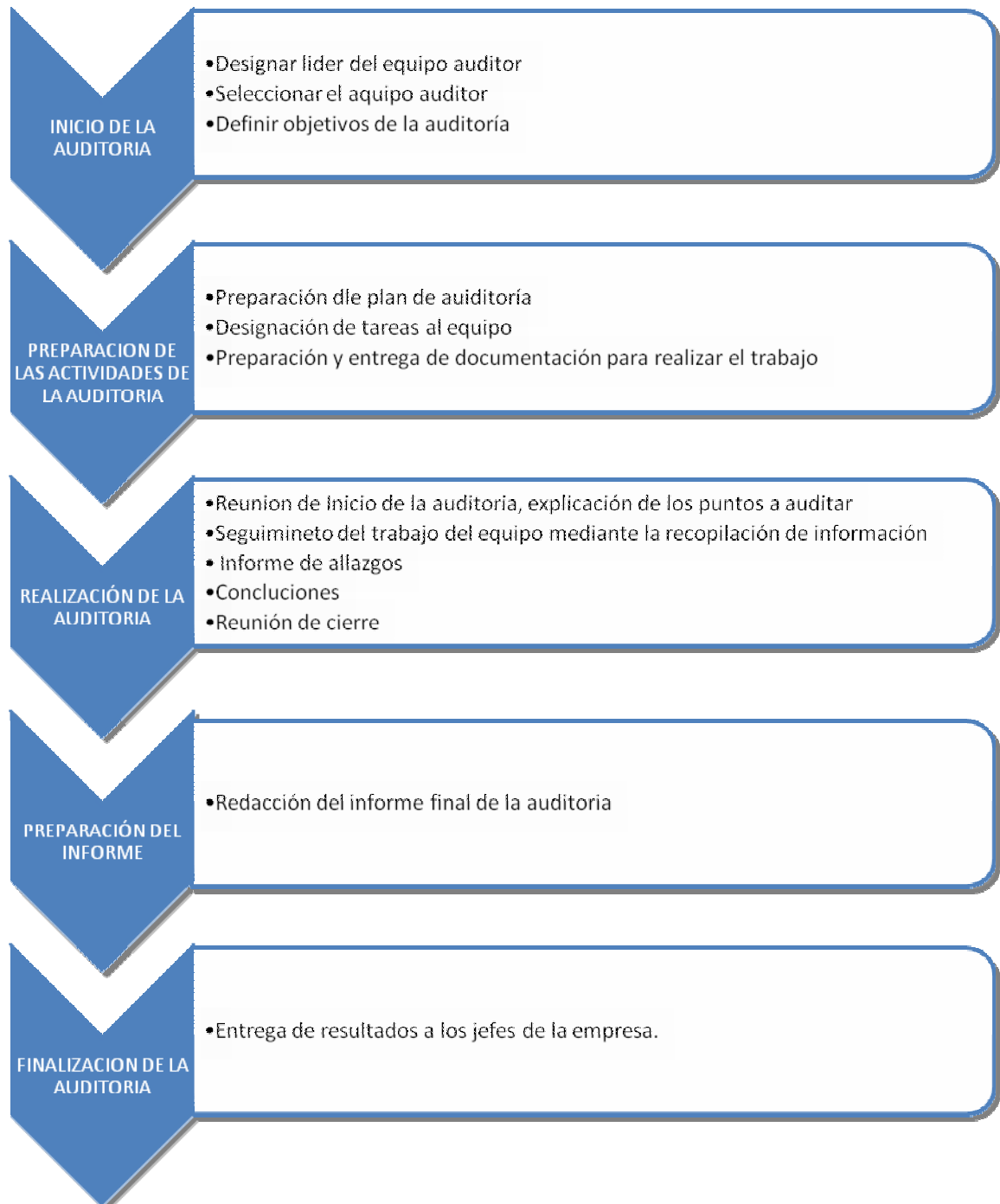


Grafico: 4.9

Titulo: Pasos a seguir para realizar una auditoria

Autor: Andrea Jaramillo

Fecha: 16-04-2011

Fuente: Propia



Después de observar el gráfico de cómo realizar una auditoría, se explicará más a fondo lo que es una auditoría interna y una auditoría externa.

- **Auditoría Interna**

Es la que realiza un mismo trabajador de la empresa, este debe tener conocimientos avanzados sobre lo que va a auditar.

Esta auditoría se realiza con el fin de ver, que tanto se están cumpliendo las políticas, objetivos y metas de la empresa, para de esta manera poder mejorar las operaciones de la organización; es necesario la creación de un programa sistemático de revisión y valoración para comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos establecidos se han llevado tal como estaba previsto.

Las auditorías internas pueden realizarse periódicamente, depende de la empresa, pueden ser trimestrales, semestrales o como desee organizar la gerencia.

- **Auditoría Externa**

Esta auditoría es realizada por un actor externo a la empresa, especializado en lo que se va a auditar, empleando técnicas determinadas para emitir una opinión objetiva sobre la manera en la cual la empresa opera; este tipo de auditorías se realizan normalmente de una a dos veces al año ya que tiene un costo extra.



4.4.4.6.3 Estructura para cumplir el ciclo de Deming

En el transcurso de la realización del manual, se ha logrado cumplir uno de los cuatro pasos en su totalidad, dos, están en proceso y el cuarto se realizara una vez implementado el manual.

El paso que está completo es planificación, ya que para poder realizar el manual se planificaron todos los pasos a seguir en el.

Los pasos que están en proceso son hacer y verificar, ya que la implementación del manual se esta realizando poco a poco y a su vez se está verificando su cumplimiento. El último punto que es Actuar, se realizará una vez terminada la implementación ya que este paso consiste en actuar sobre los cambios que no han dado resultado.

4.4.4.6.4 Asignar para cada área quien supervisa el cumplimiento

ÁREA	AUDITOR
Gerencia	Andrea Jaramillo
Costos	Edmundo Jaramillo
Contabilidad	Ángel Criollo
A&B	María Luisa
Dep. de recepción	Inés Quesada
Dep. Habitaciones	Tarjelia Jarama
Mantenimiento:	Luis Gallegos
Housekeeping:	Gisele Koupermann
Bodega:	Carlos Muñoz
Lavandería:	Lauro Mejía
Restaurante:	Diego Quizhpi
Botones:	Mario Villa
Serv. Catering:	Miguel Calle
Cocina:	Rebeca Sigua
Cafetería:	Silvia Barros
Reservas:	Arturo Reyes
Coordinadora:	Conservación y Desarrollo



Universidad de Cuenca

4.4.4.6.5 Armar el sistema de auditorías con base a inspectores, auditores internos y de ser posible, auditores externos para una certificación auditorias conservación y desarrollo para obtener una certificación

La ficha que se observará a continuación es la ficha para realizar las auditorias determinadas dentro de la implementación; esta ficha será utilizada en todas las auditorias de todos los Departamentos.



Universidad de Cuenca


Ficha de Auditoria del Hotel Crespo		Fecha:
		Ficha #:
Área: Responsable área: Auditor:		
Ámbito a auditar: <ul style="list-style-type: none">••••		
No Conformidades Encontradas: <ul style="list-style-type: none">••••		
Acciones Correctivas <ul style="list-style-type: none">••• Fecha de cumplimiento:		
Firma del auditor:		
Firmas del auditado:		
Verificación del cumplimiento:		
Firma del auditor:		Firma de auditado:

Tabla: 4.20

Título: ficha de auditoria

Autor: Andrea Jaramillo

Fuente: Propia



CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después de haber investigado sobre sostenibilidad, cuidado medioambiental, buenas prácticas y producción más limpia, se que dentro de la Constitución del Ecuador existen varios puntos que hablan sobre la sostenibilidad, buen vivir y cuidado del medio ambiente, entre otros puntos, de igual manera se cuentan con manuales existentes sobre el tema así como una ONG Certificadora de Turismo Sostenible. Con todo esto, puedo sacar como conclusión, que los ecuatorianos estamos dispuestos a educarnos en lo concerniente a todos los temas tratados, lo que necesitamos, es que nos capaciten, por eso, creo que, tanto el Gobierno como la Empresa Privada, deben poner énfasis en buscar líderes, capacitarlos y difundir los conocimientos a todos los ecuatorianos en general para así lograr nuevas generaciones conscientes de que debemos cuidar el “MUNDO EN QUE VIVIMOS”.

Al haber realizado este estudio en dos Hoteles, dos Hosterías, dos Haciendas y dos Lodges, de los cuales, uno de cada tipo cuenta con la Certificación Smart Voyager otorgada por Conservación y Desarrollo, pude observar, que la gente en nuestro medio, cada vez está tomando más conciencia en lo referente al cuidado medioambiental, debido a que, el perfil del nuevo turista denota que es gente que prefiere hospedarse en lugares que, de una u otra manera, ayuden a la conservación del Planeta; los diferentes establecimientos, realizan sus funciones de acuerdo a normas ambientales propias y accesibilidad económica de cada uno; demostrando de esta manera, que no es necesario contar con una Certificación Internacional para realizar Buenas Prácticas y trabajar guiados por códigos para una “PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA”.



Universidad de Cuenca

En el estudio sobre el funcionamiento de Hotel Crespo en la Ciudad de Cuenca, he observando todos los procesos que se realizan, pudiendo detectar las falencias que existen en el mismo.

He recomendado la implementación del Manual de Producción más Limpia y Buenas Prácticas en Hotel Crespo, Manual que podrá ser utilizado por cualquier Empresa Hotelera del País que así lo desee.

El Manual que se obtuvo mediante este estudio, no otorga ningún tipo de certificación, así como tampoco, garantiza la obtención de alguna; el objetivo del este Manual, es facilitar el trabajo dentro de la Empresa, aportando con modelos de: fichas de control, planes de acción y fichas de auditoria, entre otras, todas, direccionadas a Producción más Limpia y Buenas Prácticas Ambientales, tomando en cuenta, la importancia de la calidad del servicio, el bienestar del cliente y de los empleados, además algo fundamental como es el “CUIDADO MEDIOAMBIENTAL “



5.2 RECOMENDACIONES

El Manual de Producción más Limpia y Buenas Prácticas, puede ser implementado en cualquier tipo de Empresa Hotelera que busque comenzar a aplicar PML y BP en su servicio, si la Empresa está comenzando desde cero, es recomendable trabajar con el manual desde el principio, realizando un plan de acción desde el momento que se construye o se realizan adecuaciones del lugar para así evitar mayores gastos al readecuar sus instalaciones para la implementación del Manual.

Para las empresas que ya se encuentran en funcionamiento y desean implementar el Manual, se recomienda seguir cada uno de los pasos en el orden indicado para obtener mejores resultados de la implementación y evitar realizar trabajos innecesarios o repetitivos.

También es recomendable, que una vez comenzada la implementación, no se detenga, pues, se pueden cometer errores o desfases debido a que los datos no serán continuos ni certeros, además, los estudios y seguimientos no serán periódicos.

Se recomienda también, que una vez implementado el Manual, se realicen las auditorias internas y externas fijadas para asegurar la continuidad y eficiencia del mismo, logrando así, tomar los correctivos necesarios específicamente en cada empresa y en cada Departamento.

En resumen, debemos hacer conciencia de que el mundo en que vivimos es único e irremplazable y lo debemos cuidar. Con referencia al tema, he decidido aportar con un grano de arena, elaborando como Tesis para la obtención de mi Título Profesional,

“EL MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA Y BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SECTOR HOTELERO ECUATORIANO”



GLOSARIO

- UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
- CDS: Comisión de Desarrollo Sostenible
- AIEST: Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo
- WWF: World Wildlife Fund
- OMT: Organización Mundial de Turismo
- ONG: Organización no gubernamental
- INEFAN: Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre
- MAE: Ministerio del Medio Ambiente
- MINTUR: Ministerio de Turismo
- PANE: Patrimonio de Áreas Naturales del Estado
- GIDS: Gestión Integral y Sostenible de Desechos Sólidos en el Ecuador
- PML: Producción más Limpia
- BP: Buenas Prácticas
- PHVA: planear, hacer, verificar, actuar
- AGUAS GRISES: Son todas La aguas producto del lavado de utensilios de cocina, ropa, baños de personas; son todas las aguas que no tienen escherichia coli.
- AGUAS NEGRAS: son todas las aguas de los servicios higiénicos, o las que contienen sustancias químicas que pueden ser dañinas para las personas, animales o plantas-
- LIXIVIADOS: Es el líquido producido por la descomposición de materia orgánica.
- COMPOSTERA: Se forma por la descomposición de productos orgánicos y esta sirve para abonar la tierra. Es un proceso en el que no interviene la mano del hombre, el reciclaje es 100% natural.



Universidad de Cuenca

- **POLÍTICAS EMPRESARIALES:** Son herramientas que ordenan y estructura de la empresa, definiendo criterios y marcos de actuación en todos los niveles de la misma.
- **IN PUT:** materia prima o entrada
- **OUT PUT:** Producto
- **A&B:** Alimentos y Bebidas



BIBLIOGRAFÍA

Andrade Muñoz, Diana y Andrade Tenesaca, Dolores. *Implementación de producción más Limpia en 2 Hoteles de Cuenca*. Universidad de Cuenca. Cuenca. 2007.

Cuenca de los Andes. Ilustre Municipalidad de Cuenca. 1998.
Galazar, Ernesto, et al. *Cuenca Santa Ana de las Aguas*. Ediciones Librimundi. Luemenn. 2004.

Constitución de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones. Agosto 2009.

Enciclopedia de Turismo, Hoteles y Restaurantes. Océano-Centrum. 2006.

Gallego, Jesús Felipe. *Gestión de hoteles una nueva Gestión*. Madrid, Tomsom, 2002.

Juliá, Marco; Porsche, Florián; Giménez, Víctor; Verger, Xavier. *Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración*, 2002, Madrid.

“Sostenibilidad”. Internet.
www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad. Acceso: 15 diciembre 2009.

Manual de Turismo Sostenible, como conseguir un Turismo económico, social y Medioambiental Responsable. Ediciones Mundi–Prensa. 2004.

“Leyes para un Turismo Sostenible”. Internet.
www.leyesdesarrollosostenible.blogspot.com. Acceso: 19 de septiembre de 2009.

López, Carrizosa, Francisco José. *ISO 9000 y la planificación de la calidad, 2006, Bogota*

Pama, David, Iturralde Roque y Gracia Ana. *Plan Estratégico de turismo para Cuenca*. 2006.

“Producción mas limpia”. Internet.
www.unep.org. Internet: 10 noviembre del 2009



Universidad de Cuenca

Rain Forest Alliance, et al. *Manual de las Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*.

Ruiz Larrea Pedro, Cruz Juan y Gómez Cristina. *Informes de la constitución, Instituto de Ciencias de la Constitución Medio Ambiental*. 2007.

"*Turismo sostenible*". Internet. www.unwto.org/index_s.php. Acceso: 13 noviembre del 2009.

"*Turismo Sostenible*". Internet. www.bolorino.net/portafolio.php?pf=turismo. Acces: 20 diciembre 2009.

Universidad Copresas Medioambiental. *Guía de buenas prácticas ambientales sector turístico y canchas de golf*. 2003.

Juliá, Marco; Porsche, Florián; Giménez, Víctor; Verger, Xavier. *Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración*, 2002, Madrid.

López, Carrizosa, Francisco José. *ISO 9000 y la planificación de la calidad*, 2006, Bogota.

<http://www.redescristianas.net/2007/12/02/historia-de-la-sostenibilidadleonardo-boff/>. acceso: 1 de mayo del 2010.

<http://www.oarsoaldea.net/agenda21/files/Nuestro%20futuro%20comun.pdf>: acceso 1 de mayo del 2010

[http://books.google.com.ec/books?id=31GP0yv3pTkC&pg=PA22&lpg=PA22&dq=la+%E2%80%9CCumbre+Mundial+sobre+Medio+Ambiente+y+Desarrollo%E2%80%9D+\(CNUMAD\)&source=bl&ots=0p8eokoFd7&sig=5YZYfwQYKvZw36ttUVaueyjuXG4&hl=es&ei=yKzcS7z5BorM9gTbwIjLBw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CAYQ6AEwAA#v=onepage&q=la%20%E2%80%9CCumbre%20Mundial%20sobre%20Medio%20Ambiente%20y%20Desarrollo%E2%80%9D%20\(CNUMAD\)&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=31GP0yv3pTkC&pg=PA22&lpg=PA22&dq=la+%E2%80%9CCumbre+Mundial+sobre+Medio+Ambiente+y+Desarrollo%E2%80%9D+(CNUMAD)&source=bl&ots=0p8eokoFd7&sig=5YZYfwQYKvZw36ttUVaueyjuXG4&hl=es&ei=yKzcS7z5BorM9gTbwIjLBw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CAYQ6AEwAA#v=onepage&q=la%20%E2%80%9CCumbre%20Mundial%20sobre%20Medio%20Ambiente%20y%20Desarrollo%E2%80%9D%20(CNUMAD)&f=false): acceso 1d mayo del 2010

http://www.cnpml.org/html/que_es_pml.asp: acceso 14 de mayo de 2010-05-14

<http://www.ambiente.gov.ec/contenido.php?cd=2>: acceso 01-06-2010



Universidad de Cuenca

http://www.rainforest-alliance.org/news.cfm?id=ra20_anniversary_spanish: acceso 01-06-2010

<http://www.scribd.com/doc/29416687/B-Resena-Smart-Voyager-agosto2009-mauricio-ferro>: acceso 03 06 2010

http://www.bolivia-industry.com/sia/novedades/GUIA_PML.pdf: acceso 08-11-2010

<http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm>: acceso 06-05-2011

<http://www.gestionyadministracion.com/auditoria/auditoria-externa.html>: acceso 06-05-2011