



# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

**Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el hotel Victoria de la ciudad de Cuenca**

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

Autores:

Ricardo David Chérrez Quinde

CI:0106660871

Alexandra Maribel Guzmán Segarra

CI: 0105380414

Directora:

Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres

CI:0102045655

**Cuenca, Ecuador**

14/02/2020



**Resumen:**

Siendo la Sostenibilidad uno de los pilares fundamentales en el sector hotelero y turístico, los hoteles buscan que los turistas se integren y ayuden de alguna manera a minimizar el calentamiento global, en el presente trabajo de titulación se va a determinar la situación que presenta el Hotel Victoria con respecto a la gestión sostenible actual, el cual causa un impacto ambiental a la ciudad afectando a su economía y a la sociedad, para ello se va a aplicar acciones basadas en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 y la Norma Smart Voyager la cual nos da parámetros del desempeño social, ambiental y con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno empresarial, para así generar propuestas que beneficien al hotel, a la sociedad y a la economía del mismo, siendo este una referencia para el resto de hoteles que quieran aplicar una buena gestión sostenible.

**Palabras claves:** Sostenibilidad, Guía de Buenas Prácticas, Impacto Ambiental, Implementar, Hotel Victoria, Gestión Sostenible, Smart Voyager



**Abstract:**

**Abstract:**

Being sustainability one of the fundamental pillars in the hotel and tourist sector, hotels seek that tourists get involved and help in some way to minimize global warming, this graduation work will determine the situation presented by Hotel Victoria with respect to the current sustainable management, which causes an environmental impact to the city affecting its economy and society, For this purpose, actions will be applied based on the Rainforest Alliance Guide for Good Practices in its 2005 version and the Smart Voyager Standard, which provides parameters for social and environmental performance and aims to improve the way in which tourism activity relates to its business environment, in order to generate proposals that benefit the hotel, the society and the economy, turning it into a reference for other hotels that want to apply good sustainable management.

**Keywords:** Sustainability. Good Practice Guide. Environmental Impact. Implement. Hotel Victoria. Sustainable Management. Smart Voyager.

**Proyecto de intervención:** Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca.

**Estudiantes:** Ricardo David Chérrez Quinde, Alexandra Maribel Guzmán Segarra

**Directora:** Msc. Marcela Alexandra Galarza Torres.

**Certificado de Precisión FCH-TR-084**

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

*Guido E Abad*  
guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 29 de enero de 2020

Elaborado por: GEAV Alexandra Guzmán Segarra 30/01/2020/16:43  
cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



## Índice del Trabajo

### Contenido

DEDICATORIA.....	14
AGRADECIMIENTO.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
Capítulo I.....	17
CARACTERISTICAS GENERALES DEL HOTEL VICTORIA.....	17
1.1 Datos generales del Hotel Victoria.....	17
1.1.1 Público Objetivo .....	18
1.1.2 Razón Social .....	19
1.2 Historia.....	19
1.3 Ubicación.....	19
1.4 Misión.....	20
1.5 Visión .....	20
1.6 Servicios e Instalaciones .....	21
1.6.1 Instalaciones.....	22
1.6.2 Recepción .....	22
1.6.3 Habitaciones y tarifas.....	24
1.6.4 El Barril.....	27
1.6.5 Mishquis .....	29
1.6.6 Administración del Hotel.....	30
1.7 Atractivos Turísticos .....	30
1.8 Gastronomía del Hotel Victoria.....	31
APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL HOTEL VICTORIA.....	33
2.1 Organizaciones no Gubernamentales.....	33
2.1.1 Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.....	34
2.1.2 Grupo Istur - Hoteles Sostenibles España.....	35
2.1.3 Conservación y Desarrollo .....	36
2.2 Rainforest Alliance .....	37
2.3 Smart Voyager.....	38
2.2 Ámbito Empresarial. ....	39



2.2.1 Gestión de la Sostenibilidad.....	39
2.2.2 Gestión de Calidad.....	41
2.2.3 Gestión de Recursos Humanos .....	45
2.2.4 Gestión Financiera Contable .....	47
2.2.5 Gestión de Seguridad .....	48
2.2.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	49
2.2.7 Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager.....	51
EMPRESARIAL .....	51
2.3 Ámbito sociocultural.....	67
2.3.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.....	67
2.3.2 La operación turística aporta el respeto a las culturas y poblaciones locales. ....	68
2.3.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural .....	70
2.3.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.....	71
2.3.5 Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager. ....	72
2.4.1 Calentamiento Global. ....	77
2.4.2 Recurso Agua.....	78
2.4.3 Recurso Energía.....	80
2.4.4 Biodiversidad en los jardines .....	81
2.4.5 Áreas naturales protegidas y de conservación .....	82
2.4.6 Contaminación .....	83
2.4.7 Desechos solidos.....	84
2.4.8 Educación Ambiental .....	85
2.4.9 Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager.....	85
Capítulo III .....	93
PROPUESTAS SOSTENIBLES PARA EL HOTEL VICTORIA.....	93
3.1 Propuesta del Ámbito Empresarial.....	93
3.1.1 Gestión de la Sostenibilidad.....	94
3.1.2 Gestión de Calidad.....	95



3.1.3 Gestión de Recursos Humanos .....	98
3.1.4 Gestión Financiera y Contable .....	100
3.1.5 Gestión de Seguridad .....	100
3.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	101
3.2 Propuesta del Ámbito Sociocultural del Hotel Victoria .....	102
3.2.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.....	103
3.2.2 La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales....	103
3.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural. ....	104
3.2.4 Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico .....	104
3.3 Propuesta para el Ámbito Ambiental del Hotel Victoria .....	104
3.3.1 Calentamiento Global. ....	105
3.3.2 Recurso agua .....	106
3.3.3 Recurso Energía .....	107
3.3.4 Biodiversidad en los jardines .....	108
3.3.5 Áreas naturales protegidas y de conservación. ....	109
3.3.6 Contaminación .....	109
3.3.7 Desechos Sólidos .....	109
3.3.8 Educación Ambiental .....	110
Cuadro resumen de propuestas de los tres pilares de sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental. ....	111
BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN EL HOTEL VICTORIA.....	111
Ámbito empresarial .....	111
BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN EL HOTEL VICTORIA.....	113
Ámbito sociocultural .....	113
BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN EL HOTEL VICTORIA.....	114
Ámbito Ambiental.....	114
CONCLUSIONES.....	117
Recomendaciones.....	119
ANEXOS .....	121
ANEXO N°1 ATRACTIVOS.....	122
TURÍSTICOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE CUENCA.....	122



ANEXO N°2: RED DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE PARA LAS AMÉRICAS. (RAINFOREST ALLIANCE) .....	127
ANEXO N°3: POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL HOTEL VICTORIA .....	129
ANEXO N°4: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL HOTEL VICTORIA. ....	131
ANEXO N°5: ORGANIGRAMA GENERAL DEL HOTEL VICTORIA.....	134
ANEXO N°6: MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL VICTORIA .....	136
ANEXO N°7: DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS EN EL SECTOR DE ALOJAMIENTOS DEL HOTEL VICTORIA.....	138
ANEXO N°8: DIAGRAMA DE PROCESOS DEL HOTEL VICTORIA.....	140
ANEXO N°9: COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN HOTEL VICTORIA .....	142
ANEXO N°10: POLITICAS PARA PROVEEDORES HOTEL VICTORIA .....	145
ANEXO N°11: RECEPCIÓN DE PRODUCTOS HOTEL VICTORIA .....	147
ANEXO N°12: MODELO DE GESTIÓN PARA ACCIONES CORRECTIVAS DEL HOTEL VICTORIA .....	149
ANEXO N°13: SELECCIÓN y CONTRATACIÓN DE PERSONAL NUEVO, MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....	151
ANEXO N°14: MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, EJEMPLO DEL PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO PARA EL HOTEL VICTORIA.....	153
ANEXO N°15: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIETNO AL PERSONAL, MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, HOTEL VICTORIA.....	155
ANEXO N°16. MODELO DE PRESUPUESTO DEL HOTEL VICTORIA .....	157
ANEXO N°17: INSPECCIÓN MENSUAL DE SEGURIDAD Y SALUD, HOTEL VICTORIA .....	159
ANEXO N°18: FACTURA DE CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCATARILLADO MES DE JULIO (ETAPA). .	161
ANEXO N°19: GRAFICO COMPARATIVO DE CONSUMO DE AGUA MENSUAL EN METROS CUBICOS (ETAPA). .....	163
ANEXO N°20: PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DEL HOTEL VICTORIA.....	165
Bibliografía.....	168



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Hotel Victoria .....	18
Ilustración 2 Ubicación del Hotel Victoria .....	20
Ilustración 3 Servicios Generales del Hotel Victoria .....	21
Ilustración 4 Restaurante El Jardín.....	22
Ilustración 5 Recepción del Hotel.....	23
Ilustración 6 Bitácora de reservas.....	24
Ilustración 7 Habitación Simple .....	24
Ilustración 8 Habitación Doble Twin .....	25
Ilustración 9 Habitación Matrimonial.....	25
Ilustración 10 Habitación Triple .....	25
Ilustración 11 Habitación Suite .....	26
Ilustración 12 Suite Familiar.....	26
Ilustración 13 Habitaciones Hotel Victoria .....	26
Ilustración 14 Tarifas Hotel Victoria .....	27
Ilustración 15 El Barril .....	27
Ilustración 16 Carta de Licores El Jardín .....	28
Ilustración 17 Mishquis del Victoria .....	29
Ilustración 18 Carta de Mishquis.....	30
Ilustración 19 Menú Restaurante El Jardín .....	32
Ilustración 20 Logo Hoteles más Verdes .....	35
Ilustración 21 Logo de Hoteles Sostenibles .....	36
Ilustración 22 Logo Conservación y Desarrollo .....	36
Ilustración 23 Logo Rainforest Alliance.....	37
Ilustración 24 Logo Smart Voyager .....	39
Ilustración 25 Proveedores del Hotel Victoria .....	44
Ilustración 26 Gestión de Talento Humano .....	45
Ilustración 27 Señales de Seguridad.....	48
Ilustración 28 Riesgos del Trabajador .....	49
Ilustración 29 Valoración Norma Smart Voyager .....	54
Ilustración 30 Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria.....	66
Ilustración 31 Listado del Personal del Hotel Victoria.....	70
Ilustración 32 Collage lugares turísticos de Cuenca .....	71
Ilustración 33 Tour al Complejo Arqueológico Ingapirca .....	72
Ilustración 34 Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria.....	76
Ilustración 35 Rótulos de ahorro de agua y energía .....	78
Ilustración 36 Carteles informativos de ahorro de agua.....	79
Ilustración 37 Consumo de agua en metros cúbicos.....	79
Ilustración 38 Grafico de Consumo de agua en metros cúbicos .....	80
Ilustración 39 Consumo de energía y valores .....	81
Ilustración 40 Jardín Hotel Victoria .....	81





Ilustración 41 Parque Nacional El Cajas .....	83
Ilustración 42 Productos de limpieza .....	83
Ilustración 43 Desechos del Hotel Victoria.....	84
Ilustración 44 Uso de botellas en habitaciones.....	85
Ilustración 45 Flujograma de procesos para el área de alimentos y bebidas. ....	97
Ilustración 46 Flujograma de procesos para el área de Ama de llaves .....	98
Ilustración 47 Evaluación al desempeño del trabajador .....	100
Ilustración 48 Propuestas Ámbito Sociocultural .....	102
Ilustración 49 Calculo de la Huella Ecológica .....	106
Ilustración 50 Cuadro de artefactos para el Hotel Victoria .....	107
Ilustración 51 Cuadro de artefactos para el Hotel Victoria.....	108
Ilustración 52 Cuadro de plantas y taxonomía.....	109



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Ricardo David Chérrez Quinde, autor del trabajo de titulación "Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 14 de febrero de 2020



Ricardo David Chérrez Quinde

C.I: 0106660871



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Ricardo David Chérrez Quinde en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 14 de febrero de 2020

Ricardo David Chérrez Quinde

C.I: 0106660871



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Alexandra Maribel Guzmán Segarra en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 14 de febrero de 2020

Alexandra Maribel Guzmán Segarra

C.I: 0105380414



## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Alexandra Maribel Guzmán Segarra, autora del trabajo de titulación "Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 14 de febrero de 2020

Alexandra Maribel Guzmán Segarra

C.I: 0105380414



## **DEDICATORIA**

A Dios mi guía, y mi luz, quien me da la alegría de vivir y ser feliz cada día dándome la oportunidad de ser una mejor persona y cumplir mis metas.

A mi mamá Narcisa, la mujer que me dio la vida y con su apoyo a pesar de todo siempre estuvo ahí para mí, a quien dedico mis victorias y le doy las gracias por creer en mí y ser mi inspiración. A mi papa John que supo apoyarme con sus consejos y darme siempre su apoyo, mi abuelita Digna, mi novia Maribel, amigos y familia que cada quien supo apoyarme para la culminación de este trabajo.

Sin ustedes nada de esto podría haber sido realidad, gracias.

Ricardo David Chérrez Quinde

En primer lugar quiero dedicar este trabajo de titulación a Dios y a la Virgen quienes me han guiado y han sido mi luz, quienes me ha dado salud y vida para poder terminar una etapa más en mi vida, a mi mamá Melva quien siempre me ha apoyado y me ha brindado todo su amor y comprensión, a mi papá Fabián, mis hermanos Israel y Luis, mi novio David, mi sobrina Arleth y a mi cuñada Karen quienes son lo más importante en mi vida y que gracias a su amor, cariño y sus palabras de aliento culmine con una etapa más en mi vida.

Alexandra Maribel Guzmán Segarra



## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a quien desde el inicio de mi vida universitaria fue mi amiga compañera y novia Maribel por su esfuerzo durante la elaboración de este trabajo de titulación, agradecer a amigos y familia que siempre han estado ahí, de igual manera agradecer a nuestra tutora Alexandra Galarza por sus conocimientos a lo largo de la elaboración de este trabajo de grado. Agradecemos también al ingeniero Daniel Duran por la aceptación de nuestro trabajo, sin su ayuda nada sería realidad.

Ricardo David Chérrez Quinde

Quiero agradecer a Dios en primer lugar por permitirme realizar este trabajo de titulación, a mi compañero, amigo y novio David, que gracias a su dedicación y apoyo he podido realizar y terminar este trabajo, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, de igual manera agradezco a mi tutora Alexandra Galarza por sus conocimientos y dedicación para poder culminar con este trabajo de graduación, agradezco al sr. Daniel Duran y al Hotel Victoria quienes me brindaron toda la información necesaria para poder llevar a cabo mi trabajo de titulación.

Alexandra Maribel Guzmán Segarra



## INTRODUCCIÓN

En este trabajo de intervención se va a proponer un plan de gestión sostenible basada en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca.

En el primer capítulo se va a determinar toda la información general del establecimiento, es decir los servicios que ofrece, sus actuales dueños, categorización, entre otros aspectos importantes.

En el segundo capítulo se va a realizar un análisis actual del Hotel Victoria en los tres ámbitos de la sostenibilidad que indica la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance los cuales son: ámbito empresarial, ámbito sociocultural y ámbito ambiental y se va a realizar un cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager.

En el tercer capítulo se va a elaborar una serie de propuestas para cada ámbito de la sostenibilidad que ayuden a minimizar el impacto ambiental en el establecimiento y con esto se podrá generar un cambio significativo tanto en los costes del hotel como en el entorno que nos rodea.





## Capítulo I

### CARACTERISTICAS GENERALES DEL HOTEL VICTORIA

En el presente capítulo se dará a conocer las características generales del Hotel Victoria ubicado en la ciudad de Cuenca. En primer lugar, se describirá los datos del establecimiento tales como: su categorización, ubicación y público objetivo, luego se presenta una reseña histórica en la cual se expondrá datos sobre cómo fue adquirido el inmueble hasta convertirse en el actual Hotel Victoria. Se indicara también cuáles fueron los motivos para la creación de este hotel, además es importante conocer los servicios que el establecimiento ofrece, las instalaciones con las que cuenta el hotel, habitaciones, tarifas, el personal que está a cargo en cada departamento, horario de atención, de la misma manera se describirá cuáles son los principales atractivos turísticos que los huéspedes del establecimiento pueden visitar, los recorridos que pueden hacer y conocer de la bella ciudad de Cuenca.

En cuanto a su gastronomía se analizará la carta del establecimiento, la influencia de su gastronomía en la ciudad de Cuenca y se recabará información sobre la historia del restaurante el Jardín, desde sus inicios hasta el día de hoy constituye uno de los restaurantes más representativos de la ciudad de Cuenca por su innovación rigiéndose a estándares de calidad de países de primer mundo, lo cual desató un hito histórico en la cultura gastronómica de la ciudad.

Es importante además conocer la misión y visión que el establecimiento tiene; donde sobresalta su compromiso con la calidad en el servicio siempre enfocándose en la innovación en el servicio y que el cliente sienta total satisfacción desde el primer instante en el que interactúa con el recepcionista hasta el último día de su estancia siempre procurando generar una buena experiencia la cual perdurará en la memoria del cliente.

#### 1.1 Datos generales del Hotel Victoria

El Hotel Victoria se encuentra ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca el cual cuenta con 14 iglesias, 16 museos, además de varios centros de entretenimiento y



junto al río Tomebamba el cual brinda una vista excepcional, sin dejar de lado las confortables habitaciones con un toque cultural en cada una de ellas, el establecimiento tiene una categorización de 4 estrellas considerado de primera categoría esto gracias a sus instalaciones y su servicio de excelente calidad que ofrece a sus clientes.



**Ilustración 1** Hotel Victoria  
**Título:** Hotel Victoria  
**Autor:** La revista  
**Fuente:** [www.la-revista.ec](http://www.la-revista.ec)  
**Fecha:** 25 de abril del 2019

### 1.1.1 Público Objetivo

En cuanto a su target el establecimiento está dirigido a tres tipos de clientes, el primero a turistas nacionales y extranjeros que viajan por motivo de vacaciones, de conocer la cultura y patrimonio de la ciudad de Cuenca, por otra parte, están los turistas de negocios que buscan una estadía tranquila y que el establecimiento este cerca de lugares de interés para este tipo de turistas como: instituciones financieras, comerciales, etc.

Por último, están las familias a quienes les interesa este hotel por la ubicación que posee, ya que se encuentra cerca de lugares turísticos de la ciudad como: iglesias, museos, parques y lugares de entretenimiento como bares y discotecas.

“Por lo general el tiempo de estadía de los huéspedes es de uno a cinco días dependiendo el tipo de cliente que nos visita”. (Durán, 2019)



### **1.1.2 Razón Social**

El Hotel Victoria se encuentra registrado bajo la razón social; EMPRESA HOTELERA DONCUNI CÍA. LTDA., siendo su representante legal el Ing. Daniel Durán Vintimilla, destinado a actividades de fomento del turismo, hotelería y restaurante.

### **1.2 Historia**

El inmueble donde se ubica el Hotel Victoria fue construido en el año 1800 aproximadamente, hoy en día es parte del inventario de casas patrimoniales de la ciudad de Cuenca, esta casa pertenecía al Sr. Remigio Crespo, luego de su fallecimiento fue heredado a la Sra. Elvira Crespo su hija, después de algunos años el Sr. Edgar Durán Abad junto a su hermano tenían una compañía llamada VINDURA, esta pequeña empresa adquiere la casa de la Sra. Crespo para convertirlo en el Hotel Victoria, posteriormente el Sr. Durán empieza a realizar las respectivas remodelaciones, hoy en día el hotel se encuentra bajo el funcionamiento de la familia Durán, quienes han realizado cambios constantemente y como gerente del establecimiento está a cargo el Sr. Daniel Durán.

El Sr. Edgar Durán fue quien diseñó y decoró el establecimiento con cuadros y fotografías de la ciudad de Cuenca, con elementos típicos de la cultura de la ciudad como lámparas, vitrales, madera y cuadros que fueron diseños de pintores famosos de la ciudad.

Actualmente el hotel tiene aproximadamente 15 años de funcionamiento y constantemente se va realizando nuevas remodelaciones en todo el establecimiento adaptándose a las nuevas exigencias de los viajeros que hoy en día necesitan el uso de la tecnología, es por ello que el Sr. Daniel Durán a través de una entrevista mencionó que continuamente las habitaciones y otras instalaciones del hotel se ha tenido que remodelar para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

### **1.3 Ubicación.**

El Hotel Victoria se encuentra ubicado en la calle Larga 9-63 y Presidente Antonio Borrero, a orillas del río Tomebamba y Barranco de la ciudad que divide a la Cuenca antigua de la moderna.



Ilustración 2 Ubicación del Hotel Victoria

**Título:** Ubicación Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** www.googlemaps.com

**Fecha:** 25 de abril del 2019

## 1.4 Misión

El Hotel Victoria desde sus inicios ha tenido como principal meta la satisfacción total de sus clientes, por ello se creó la misión y visión que encamina al establecimiento a sobreponerse a las necesidades que el cliente busca siempre con un servicio de calidad y calidez. El hotel Victoria cuenta con la siguiente misión.

Ofrecer a nuestra distinguida clientela una gran variedad de servicios con altos niveles de calidad, procurando una relación armoniosa con nuestros clientes, proveedores y el entorno que nos rodea, creando un vínculo entre la excelencia y el nombre de Empresa Hotelera Doncuni Cía. Ltda.-Grupo Santa Ana, el cual perdurará en la memoria del público. (Hotel Victoria)

## 1.5 Visión

El Hotel Victoria cuenta con la siguiente visión.

Hacer que la Empresa Hotelera Doncuni Cía. Ltda.-Grupo Santa Ana, se convierta en el nombre insignia del buen servicio y calidad de productos en nuestra ciudad,



logrando el trabajo en equipo con una planificación y organización adecuada, hacerle frente a cualquier reto del consumidor o de la competencia. (Hotel Victoria)

### 1.6 Servicios e Instalaciones

Los servicios e instalaciones con los que cuenta el hotel Victoria están destinados a satisfacer cada una de las necesidades de los clientes, entre los servicios que ofrece el establecimiento son los siguientes:

<b>Servicios Generales del Hotel Victoria</b>	
<b>Habitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Despertador</li><li>✓ Baño con Ducha</li><li>✓ Caja Fuerte</li><li>✓ Computadora</li><li>✓ Baño con tina</li><li>✓ Secador de cabello</li><li>✓ Tv por Cable</li><li>✓ Wifi</li><li>✓ Teléfono</li></ul>
<b>Alimentos y Bebidas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Restaurante Gourmet</li><li>✓ Bar</li><li>✓ Room Service</li></ul>
<b>Servicios Adicionales del Hotel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recepción las 24 horas</li><li>✓ Parqueadero</li><li>✓ Lavandería</li><li>✓ Ascensor</li><li>✓ Áreas sociales</li></ul>

*Ilustración 3 Servicios Generales del Hotel Victoria*

**Título:** Servicios generales del Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 25 de abril del 2019



### 1.6.1 Instalaciones

Entre las instalaciones del Hotel Victoria se encuentra el restaurante el Jardín, el cual tiene 39 años de funcionamiento ofreciendo a sus clientes una variedad de platos nacionales e internacionales. El chef del restaurante es de la región del austro perteneciente al cantón Paute, es quien está a cargo de la cocina con el apoyo de la Sra. Patricia Vintimilla quien fue una de las creadoras del restaurante el Jardín junto a su esposo el Sr. Edgar Durán.



*Ilustración 4 Restaurante El Jardín*

**Título:** Restaurante el Jardín

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de abril del 2019

### 1.6.2 Recepción

El área de recepción es uno de los departamentos más importantes dentro del hotel ya que es el encargado de realizar el check-in y check-out de los huéspedes, reservaciones, resolver problemas que se presenta al cliente entre otras funciones. La persona encargada de este departamento es el jefe de recepción el Sr. Alejandro Aguirre.

Según El “son cuatro personas quienes están a cargo de la recepción en un horario rotativo de 7:30-16:30; de 12:30-21:30; de 19:30-7:30, con una persona que rota cuando algún recepcionista tiene libre” (Aguirre, 2019).

Los recepcionistas son personas bilingües quienes están encargados del registro de los huéspedes, de la asignación de habitaciones, solucionar problemas que se presentan por





parte de los huéspedes, comunicar a las camareras cuando una habitación necesita ser arreglada y de realizar las respectivas reservaciones y facturación de los clientes.



*Ilustración 5 Recepción del Hotel*

**Título:** Recepción

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de abril del 2019

En cuanto a las reservaciones del hotel no cuentan con un sistema para registrar a los clientes, al contrario se lo realiza en un libro llamado bitácora, en el cual se debe anotar la fecha actual, en la bitácora consta el número de las habitaciones y con un lápiz se procede a anotar los nombres y apellidos de los huéspedes, esto debido a posibles cambios en cualquier aspecto, para realizar la reservación se registra el número de cédula, fecha de ingreso y de salida del huésped, número de pax y el costo total, cuando el cliente confirma la reservación y llega al hotel, se procede a llenar la información con esfero y la firma del huésped, esto lo realiza el recepcionista de turno.

Por otro lado, al huésped se le entrega una hoja de check-in para que sea llenado con todos los datos del cliente. Finalmente, para realizar la factura del huésped, el hotel cuenta con un sistema de facturación en el cual se registra los datos necesarios para poder ser entregado al respectivo cliente.

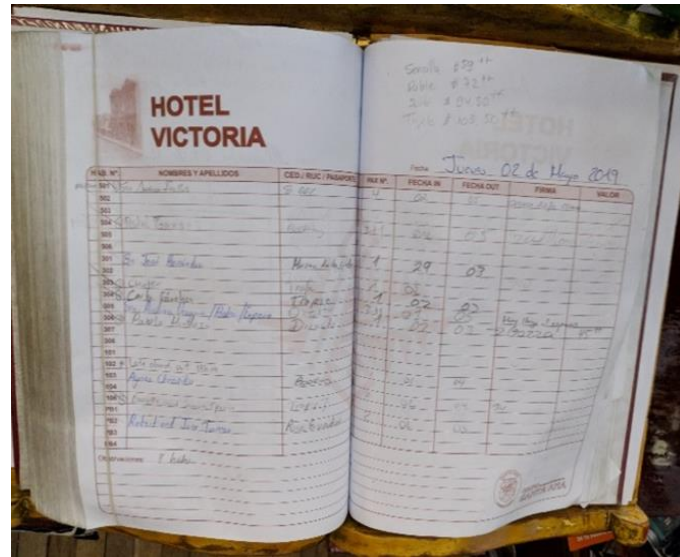


Ilustración 6 Bitácora de reservas

**Título:** Bitácora

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia




**Fecha:** 27 de abril del 2019



### 1.6.3 Habitaciones y tarifas

El hotel cuenta con 23 habitaciones las cuales han sido decoradas y equipadas para ofrecer a cada uno de sus clientes una estadía agradable, las habitaciones del hotel Victoria se clasifican de la siguiente manera.

Tipo de Habitación	Detalle	Servicios	Nº de Habitaciones
<p>Habitación Simple</p>  <p>Ilustración 7 Habitación Simple            Título: Habitación Simple            Autor: Daniel Durán            Fuente: hotelvictoriaecuador.com            Fecha: 7 de mayo del 2019</p>	<p>Para una persona, una cama queen e incluye desayuno.</p>	<p>Teléfono, botones las 24 horas, transfer in-out, wifi, lavandería, caja fuerte, bar, despertador, parqueadero.</p>	<p>6</p>



<p><b>Habitación Doble Twin</b></p>  <p><i>Ilustración 8 Habitación Doble Twin</i>  Título: Habitación doble twin  Autor: Daniel Durán  Fuente: hotelvictoriaecuador.com  Fecha: 7 de mayo del 2019</p>	<p>Para dos personas, dos camas queen e incluye desayuno.</p>	<p>Teléfono, botones las 24 horas, transfer in-out, wifi, lavandería, caja fuerte, bar, despertador, parqueadero.</p>	<p>7</p>
<p><b>Matrimonial</b></p>  <p><i>Ilustración 9 Habitación Matrimonial</i>  Título: Habitación Matrimonial  Autor: Daniel Durán  Fuente: hotelvictoriaecuador.com  Fecha: 7 de mayo del 2019</p>	<p>Para dos personas, una cama King e incluye desayuno</p>	<p>Teléfono, botones las 24 horas, transfer in-out, wifi, lavandería, caja fuerte, bar, despertador, parqueadero.</p>	<p>6</p>
<p><b>Habitación Triple</b></p>  <p><i>Ilustración 10 Habitación Triple</i>  Título: Habitación Triple  Autor: Daniel Durán  Fuente: hotelvictoriaecuador.com  Fecha: 7 de mayo del 2019</p>	<p>Para tres personas, tres camas queen e incluye desayuno.</p>	<p>Teléfono, botones las 24 horas, transfer in-out, wifi, lavandería, caja fuerte, bar, despertador, parqueadero.</p>	<p>1</p>

<p style="text-align: center;">Suite</p>  <p><i>Ilustración 11 Habitación Suite</i> Ilustración: N°11 Título: Habitación Suite Autor: David Chérrez-Maribel Guzmán Fuente: Propia Fecha: 7 de mayo del 2019</p>	<p>Para dos personas, una cama King, sala de estar e incluye desayuno</p>	<p>Teléfono, botones las 24 horas, transfer in-out, wifi, lavandería, caja fuerte, bar, despertador, parqueadero</p>	2
<p style="text-align: center;">Suite Familiar</p>  <p><i>Ilustración 12 Suite Familiar</i> Título: Suite Familiar Autor: Daniel Durán Fuente: hotelvictoriaecuador.com Fecha: 7 de mayo del 2019</p>	<p>Para tres personas, una cama King, una cama queen, dos pisos, sala de estar e incluye desayuno</p>	<p>Teléfono, botones las 24 horas, transfer in-out, wifi, lavandería, caja fuerte, bar, despertador, parqueadero.</p>	1
<b>Total Habitaciones</b>		<b>23</b>	

*Ilustración 13 Habitaciones Hotel Victoria*

**Título:** Habitaciones Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez- Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 7 de mayo del 2019

El personal a cargo para realizar la limpieza de las habitaciones son las camareras, quienes trabajan en un horario rotativo para poder realizar sus respectivas funciones dentro del hotel, el horario de las camareras es de 6:30- 17:30, en el caso de que algún huésped requiera algo o una habitación requiera ser aseada, el personal de recepción será el encargado de solventar estas necesidades de los clientes.

Por otra parte, el hotel Victoria maneja tres tipos de tarifas las cuales son: tarifa rack en temporadas altas, tarifas corporativas y tarifa de agencias, todas las tarifas incluyen desayuno en el restaurante el Jardín.



Tarifas Hotel Victoria			
Habitaciones	Tarifa Rack	Tarifa Corporativa	Tarifa Agencia
Simple	\$ 90.39	\$ 66.11	\$ 57.20
Doble Twin o Matrimonial	\$ 114.68	\$ 92.73	\$ 78.21
Triple	\$ 148.39	\$ 114.69	\$ 103.90
Suite	\$ 139.76	\$ 117.37	\$ 105.07
Suite Familiar	\$ 161.90	\$ 134.90	\$115.58
Pax Adicional	\$ 33.00	\$ 27.50	\$ 27.50

*Ilustración 14 Tarifas Hotel Victoria*

**Título:** Tarifas Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez- Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 7 de mayo del 2019

## 1.6.4 El Barril



*Ilustración 15 El Barril*

**Título:** El Barril

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 23 de mayo del 2019



El barril es otra de las instalaciones que posee este hotel, fue la primera licorera en la ciudad, tiene 38 años de funcionamiento, la iniciativa de crear este bar fue del Sr. Cornelio Vintimilla, padre de la Sra. Patricia Vintimilla quién decidió abrirlo decorado con fotografías de la ciudad, de madera diseñada por el Sr. Edgar Durán y contaba con un bar completo de licores para preparar todo tipo de bebidas.

El Sr. Daniel Duran indico que “con el pasar de los años ha sido remodelado continuamente para ofrecer a sus clientes un ambiente de relajación, es un área de descanso en donde los huéspedes pueden degustar de una variedad de vinos, licores y cócteles” (Gerente General, 2019).

Entre la carta de licores que ofrece el Barril, se puede observar una variedad de aperitivos, digestivos, cocteles de casa, ron, tequila, whisky, cervezas importadas y nacionales, etc.

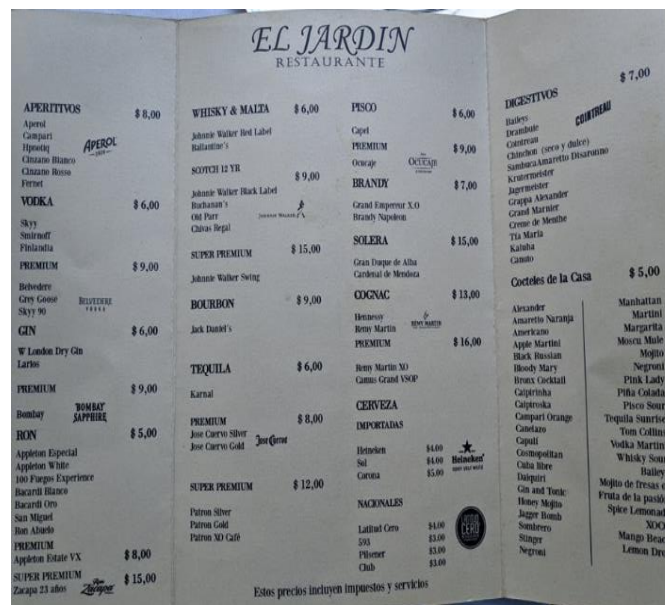


Ilustración 16 Carta de Licores El Jardín

**Título:** El Jardín Carta de licores  
**Autor:** David Chérrez- Maribel Guzmán  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 23 de mayo del 2019



### 1.6.5 Mishquis



*Ilustración 17 Mishquis del Victoria*

**Título:** Mishquis del Victoria

**Autor:** David Chérrez- Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 23 de mayo del 2019

Mishquis es otra de las instalaciones del Hotel Victoria, es un pequeño local que tiene 4 años de funcionamiento, este local fue creado por la iniciativa del Sr. Daniel Durán para ofrecer a sus clientes aperitivos dulces y salados, cuenta con una gama de productos como pasteles, dulces, helados, conservas de chocolate, cafés, mermeladas, sandwiches, que son elaborados por el personal del establecimiento con ingredientes de la región. (Durán, 2019)

El Sr. Daniel Durán tuvo la idea de crear una dulcería que marque la diferencia en la ciudad y en la zona en la que se encuentra, Mishquis desde su apertura tuvo una gran acogida y ahora es una de las dulcerías de renombre en la ciudad por sus productos de calidad y compromiso por brindar a los clientes los mejores productos de la región. El horario de atención es de 8:00am a 17:00pm.

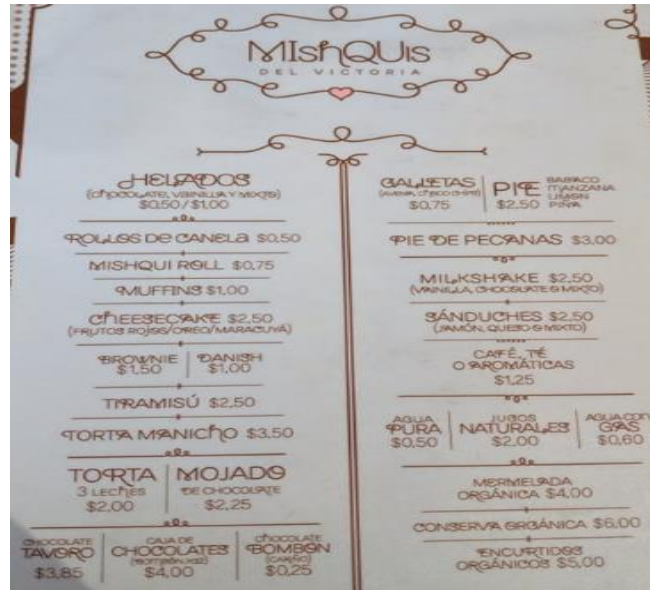


Ilustración 18 Carta de Mishquis

Título: Carta de Mishquis

Autor: David Chérrez- Maribel Guzmán

Fuente: Propia

Fecha: 23 de mayo del 2019

### 1.6.6 Administración del Hotel

El departamento de administración del hotel está a cargo el Sr. Daniel Durán como gerente del establecimiento y la Sra. Jessica Villazhañay en el área de contabilidad quien se encarga de todo lo relacionado con la administración del hotel, proveedores, pago de nómina, gastos del establecimiento entre otros e incluso se encarga de coordinar y detallar los eventos que se realizan en el restaurante el Jardín.

### 1.7 Atractivos Turísticos

Los atractivos turístico cercanos al Hotel Victoria y que el personal recomienda visitar a sus huéspedes están los siguientes: para aquellos huéspedes que deseen visitar los museos pueden visitar aquellos que se encuentran en la calle Larga como el Museo de Sombrero de Paja Toquilla, Museo Remigio Crespo Toral, Museo de las Culturas aborígenes, Museo Pumapungo, CIDAP (Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares) el Museo de la Medicina ubicado en la Av. 12 de abril y el Museo de las Conceptas que se encuentra en la calle Hermano Miguel a pocos metros del Hotel Victoria.





Por otra parte, están las iglesias y parques como la Iglesia de la Merced, Catedral Nueva, Catedral Vieja, Iglesia Todos Santos, Iglesia San Francisco, Parque de la Madre, Parque Calderón, Parque de las Flores.

Además, los turistas pueden visitar el Puente Roto ubicado en la bajada de Todos Santos y Av. 3 de Noviembre, el Planetario, las Escalinatas y para aquellas personas que quieren realizar compras está el Milenium Plaza, Centro Comercial el Vergel y Supermaxi.

Finalmente están los huéspedes que desean degustar la comida típica de Cuenca, para ello el personal del hotel recomienda visitar el Mercado 10 de Agosto.

El hotel ofrece folletos en donde se encuentra el mapa de la ciudad de Cuenca y los lugares turísticos que el turista puede visitar, dichos lugares están ordenados jerárquicamente y clasificados por iglesias, museos, artesanías, parques, centros culturales, teatros y otros lugares de interés. (Ver anexo # 1, pág 121)

El hotel trabaja con agencias de viajes que ofrecen guías turísticos y cuando los clientes necesitan un guía el hotel está dispuesto a ofrecer este servicio, además ofrecen los tickets del City Tour para que los huéspedes puedan recorrer y conocer la ciudad en los buses turísticos de dos pisos que empieza el recorrido en el Parque Calderón.

### **1.8 Gastronomía del Hotel Victoria**

El restaurante el Jardín fue creado en el año 1978 por la Sra. Patricia Vintimilla y el Sr. Edgar Durán, este restaurante ofrece a sus clientes una amplia gama de platillos exquisitos en la ciudad, de acuerdo a la entrevista realizada el Sr. Daniel Durán dio a conocer un poco de la historia de este restaurante.

El restaurante el Jardín fue el primero en la ciudad de Cuenca, creado por mi papá y mi mamá cuando estaban casados, mi papá hace muchos años atrás, trabajó en Estados Unidos alrededor de 20 años en restaurantes de renombre como vajillero, lavando platos, en el área de cocina, en el bar, etc., en la zona de Palm Beach y Nueva York, siempre tuvo su sueño en abrir un restaurante en la ciudad de Cuenca, entonces empezó a tomar medidas de mesas, ofrecer productos nuevos, diferentes, con una barra completa de licores, no se conocía lo que era almejas, mejillones, langostinos, en esa época era un boom en la ciudad. (Durán, 2019)



Sin embargo, con el pasar de los años el restaurante ha cambiado, ofreciendo productos tanto locales y nacionales con una base que parte de la gastronomía local y continental con un toque de España, Francia e Italia lo cual ha convertido el restaurante el Jardín en un referente por excelencia de la ciudad.

Entradas	S/Imp.
ALMEJAS CASINO	7.95
ESCARGOTS BOURGIGNONNE	8.50
CEVICHE DE CAMARONES	10.05
CEVICHE DE CONCHAS	10.49
CEVICHE DE PULPO	12.59
LANGOSTINOS AL JARDÍN	10.49
AGUACATE CON CAMARONES	7.25
ENSALADA DE PALMITOS	7.50
EMPAÑADAS DE VIENTO	4.50
ENSALADA PRIMAVERA	6.52
Sopas	
MINISTRONE	6.35
SOPA DE CEBOLLAS	6.56
SOPA DEL DÍA	6.15
CONSOME AL JEREZ	4.92
Especialidades	
CORVINA MEUNIERE	12.90
SALMON AL GUSTO	13.52
FILETE DE TRUCHA AL ENELDO	12.30
LANGOSTINOS AL JARDÍN	12.90
CAMARONES AL AJILLO	12.90
SPAGHETTI CON ALMEJAS	11.89
SPAGHETTI CARBONARA	12.30
RISOTTO A FUNGHI	12.50
RISOTTO CON MARISCOS	11.29
POLLO AL REY	12.30
TERNERA CORDON BLEU	12.70
CHULETAS DE TERNERA	13.52
FILET MIGNON	13.52
STEAK A LA PIMIENTA	13.52
BIFE DE CHORIZO (LOCAL)	11.50
LOMO BOURGIGNON	13.11
LOMO A LA PLANCHA	15.16
CHULETA (RACK) DE CORDERO	
Postres	
PASTEL DEL DÍA	5.64
PIE DE PECANAS	5.74
BROWNIE CON HELADO	4.52
VOLCÁN DE CHOCOLATE	5.33
PARFAIT DE MENTA O CHOCOLATE	5.64
FRUTILLAS CON CREMA	5.64
FRUTILLAS ROMANOFF	6.56
BANANAS FLAMBEE	6.56
CHEESECAKE DE MARACUYA	4.83
TE - AGUA AROMÁTICA	1.80
CAFÉ	2.50
ESPRESSO-CAPUCHINO	2.75
CAFÉ IRLANDES	8.00

Ilustración 19 Menú Restaurante El Jardín  
**Título:** Menú restaurante el Jardín  
**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán  
**Fuente:** Propia  
**Fecha:** 24 de mayo del 219

La carta de alimentos que ofrece el restaurante el Jardín del Hotel Victoria, presenta una gran variedad de platos enfocados generalmente en la comida del viejo continente, platillos con ingredientes como: almejas, pulpo o cordero, son los que marcan la diferencia y dan un punto de vista distinto al cliente, contando con una carta inclusive única en la ciudad por sus platillos que ofrece, el restaurante el Jardín desde sus inicios ha sido reconocido como uno de los mejores a nivel local y nacional.

El objetivo de este capítulo es determinar las características generales del hotel Victoria de la ciudad de Cuenca, al finalizar este primer capítulo se detalló toda la información general recolectada a través de entrevistas con datos tales como los servicios que ofrece el hotel, la historia del establecimiento, los atractivos turísticos cerca del hotel, entre otros aspectos de vital importancia para el desarrollo de este trabajo de intervención.





## CAPÍTULO II

### APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL HOTEL VICTORIA

En este capítulo se establecerá la situación sostenible del Hotel Victoria acorde a la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance y la norma Smart Voyager, para ello se va a realizar un breve análisis acerca de las organizaciones no gubernamentales amigables con el medio ambiente que existen y como estas ayudan a la conservación ambiental y certifican a establecimientos hoteleros alrededor del mundo, además se dará a conocer una breve reseña de la ONG Rainforest Alliance y como está en conjunto con la norma Smart Voyager establece parámetros para el análisis y, posteriormente que el establecimiento en estudio alcance una certificación, esto debido a sus buenas prácticas sostenibles y a su reducción del impacto ambiental que el mal uso de recursos provoca con el fin de que el establecimiento sea sostenible.

Posteriormente se procederá a analizar el hotel Victoria en los 3 pilares que la guía de buenas prácticas Rainforest Alliance establece los cuales son: Ámbito Empresarial, Ámbito Sociocultural y por último Ámbito Ambiental, luego del análisis de estos 3 ámbitos se procederá a realizar un cuadro resumen por cada ámbito de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager.

#### **2.1 Organizaciones no Gubernamentales.**

Las organizaciones no gubernamentales son aquellas “organizaciones sin ánimo de lucro, estas organizaciones independientes son creadas a través de iniciativas civiles y populares y que por lo general están vinculadas a proyectos sociales, culturales, de desarrollo, entre otros” (ACNUR, 2017).

En la actualidad existen muchas organizaciones no gubernamentales que trabajan en iniciativas y proyectos vinculados a cambios en el medio ambiente, específicamente en las buenas prácticas ambientales ya que se dedican a cuidar el medio ambiente que nos rodea, no solo en zonas específicas, sino a nivel de comunidades o países para que ayuden de una u otra manera a su principal objetivo que es la preservación del medio ambiente, todo esto trabajando en temas como la reducción de desperdicios, cuidado del



agua, electricidad, tratamiento de residuos peligrosos entre otros, siempre en busca del beneficio y la utilidad común para todos, todo esto debido a la gran contaminación y abuso por parte de las grandes empresas industriales y de servicios que provocan día tras día.

En el ámbito turístico estas empresas de servicios también generan muchos desperdicios y no utilizan de una mejor manera los recursos tales como agua o energía, todo esto afectan a nuestro entorno, por esta razón y con la misión de preservar el medio ambiente a nivel mundial existen algunas ONG que trabajan con empresas turísticas para minimizar el impacto ambiental que estas generan.

En Latinoamérica existen organizaciones no gubernamentales que otorgan certificaciones de buenas prácticas ambientales, entre ellas se encuentra la Asociación de Hoteles de Turismo de la República de Argentina con su certificación Hoteles más Verdes, en España el Grupo ISTUR con la certificación hoteles Sostenibles, en el Ecuador se encuentra la ONG Conservación y Desarrollo con su certificación Smart Voyager.

### **2.1.1 Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.**

Es una organización sin fines de lucro, fundada en febrero de 1977; en el año 2011 la “AHT trazó como uno de sus objetivos prioritarios el Programa Hoteles más Verdes que se puso en marcha a partir de una etapa de sensibilización y autoevaluación de sus hoteles asociados y el lanzamiento de un Manual de Buenas Prácticas” (Hoteles más Verdes, s.f).

La certificación de Hoteles más Verdes es conocida a nivel mundial y ha sido elaborada a través de diversos criterios de turismo sostenible.



*Ilustración 20 Logo Hoteles más Verdes*

**Título:** Logo Hoteles más Verdes

**Autor:** AHT

**Fuente:** [www.hotelesmasverdes.com](http://www.hotelesmasverdes.com)

**Fecha:** 29 de junio del 2019

### **2.1.2 Grupo Istur - Hoteles Sostenibles España**

El grupo Istur (Instituto de la Sostenibilidad Turística) fue creado aproximadamente hace 25 años con la finalidad de desarrollar consultorías a nivel turístico mundial, cuenta con tres organizaciones que se enfocan al desarrollo sostenible de empresas e instituciones ya sea públicas o privadas las cuales son: Instituto de la Sostenibilidad Turística, Agencia Internacional para el desarrollo turístico y Hoteles Sostenibles.

La certificación Hoteles Sostenibles “fue creada bajo los criterios y la norma Hoteles Eficientes Sostenibles registrada por el Ministerio de Industria, Energía, y Turismo y avalado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Ambiente en España” (Hoteles Sostenibles, 2011).

Esta certificación se otorga a aquellos establecimientos que han cumplido con los estándares y criterios de la marca HOSTELES Eficiente Sostenibles, la certificación cuenta con tres niveles que son: Oro, Plata y Bronce, se otorgará el nivel Broce si el establecimiento ha cumplido con las normas básicas de sostenibilidad y se otorgara Plata y Oro si los niveles de sostenibilidad son mayores en cuanto al desarrollo sostenible.



*Ilustración 21 Logo de Hoteles Sostenibles*

**Título:** Logo de Hoteles Sostenibles  
**Autor:** Grupo Istur  
**Fuente:** [www.hotelesostenibles.com](http://www.hotelesostenibles.com)  
**Fecha:** 29 de junio del 2019

### 2.1.3 Conservación y Desarrollo

La ONG Conservación y Desarrollo fue creada en 1992; con finalidad social y ambiental, “cuyo objetivo es el respeto a la vida y el desarrollo sustentable a través del uso eficiente de recursos naturales, creó la norma Smart Voyager en 1998 para minimizar los impactos ambientales que el sector turístico provoca” (Conservación y Desarrollo, s.f).



*Ilustración 22 Logo Conservación y Desarrollo*

**Título:** Logo Conservación y Desarrollo  
**Autor:** Conservación y Desarrollo  
**Fuente:** [www.ccd.ec](http://www.ccd.ec)  
**Fecha:** 29 de junio del 2019



## 2.2 Rainforest Alliance

Rainforest Alliance “es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en la conservación de negocios, agricultura y bosques, trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenible” (Rainforest Alliance, 2005).

Esta organización fue creada en 1987; sirve como herramienta para aquellas personas que quieren que sus empresas obtengan en un futuro una certificación sostenible, Rainforest Alliance se enfoca y cree firmemente en la importancia de la educación ambiental no solo de los consumidores sino también en aquellas empresas certificadas como sostenibles para preservar el medio ambiente. Esta organización cuenta con muchos aliados a nivel mundial para certificar a empresas turísticas que ponen en práctica la Guía de buenas Prácticas Para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance y que gracias a sus aliados puedan otorgar dichas certificaciones como empresas turísticas sostenibles.

En Ecuador Rainforest Alliance trabaja en conjunto con la ONG Conservación y Desarrollo, juntos han creado muchos proyectos entre ellos la Norma Smart Voyager el cual es un Programa de Certificación de Turismo Sostenible y pertenece a la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas.



*Ilustración 23 Logo Rainforest Alliance*  
**Título:** Logo Rainforest Alliance Certified  
**Autor:** Rainforest Alliance  
**Fuente:** [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org)  
**Fecha:** 29 de junio del 2019



Rainforest Alliance (2003) a través de un estudio de factibilidad indicó que:

Para establecer la conservación y desarrollo del medio ambiente, creó la Red de Certificación Turismo Sostenible de las Américas, esta red está conformada por programas de certificación que son líderes en la región y otras organizaciones que trabajan en el campo de la certificación turística, promoviendo el turismo sostenible. (Red de Certificación de Turismo Sostenible para las Américas)

A continuación, se presenta un cuadro con los miembros fundadores de la Red de Certificación de Turismo Sostenible para las Américas. (Ver Anexo N°2, pág 124)

### **2.3 Smart Voyager**

La Norma Smart Voyager fue creada por la Fundación Conservación y Desarrollo en el año 1998 en conjunto con Rainforest Alliance, cuya finalidad es minimizar los impactos negativos ambientales que la operación turística provoca, en el año 2002 es reconocida por la UNESCO y es un fundador de la Red de Certificación de turismo Sostenible para las Américas.

La Norma Smart Voyager establece parámetros e indicadores que las empresas que deseen obtener su certificación deben seguir para que de esta manera puedan ser certificadas como sostenibles de una manera responsable y ecológica siempre enfocada al cuidado del medio ambiente.

La Norma Smart Voyager Express fue creada en el año 2003 para establecimientos de alojamientos medianos y grandes, el “programa busca que las operaciones turísticas realicen cambios en su actividad de manera que ayuden a la conservación del entorno natural, reducir los impactos ambientales negativos, incrementar la sostenibilidad, mejorar las condiciones para los trabajadores y aumentar los beneficios locales” (Norma Smart Voyager Express-Hospedaje, 2013).

La importancia de una certificación turística ayuda a distinguir empresas que están destinadas específicamente al ecoturismo o turismo sostenible, todo esto se logra basándose en normas establecidas, los beneficios que una certificación brinda son muchos, entre algunos de ellos está la preservación del medio ambiente, ya que es uno



de los pilares fundamentales al hablar de sostenibilidad, otro de los beneficios para una empresa certificadora de sostenibilidad es en la reducción de costos, esto se podría lograr con una mejor gestión de recursos básicos como agua y energía, por ejemplo en bombillas ecológicas, reusar el agua de las lavadoras, pequeños detalles que en el futuro no solo se podrá ver al hotel como amigable sino que ayudará a la preservación de nuestro medio ambiente, abaratando costes en el hotel y dando una significativa reducción de medios vitales de subsistencia como el agua.



*Ilustración 24 Logo Smart Voyager*  
**Título:** Logo Smart Voyager  
**Autor:** Conservación y Desarrollo  
**Fuente:** [www. Smartviyager.com](http://www.Smartviyager.com)  
**Fecha:** 29 de junio del 2019

## **2.2 Ámbito Empresarial.**

Dentro de la sostenibilidad el ámbito empresarial es uno de los 3 pilares con los que la guía de buenas prácticas Rainforest Alliance establece lineamientos y criterios y así sirva como una herramienta fundamental para que un establecimiento sea certificado como amigable con el medio ambiente o sostenible, todo esto se llevará a cabo mediante acciones dadas por la guía de buenas prácticas para minimizar el impacto ambiental y así establecer un desarrollo sostenible para la empresa y la comunidad.

### **2.2.1 Gestión de la Sostenibilidad**

La gestión sostenible es la responsable de realizar el uso eficiente de los recursos para procurar el equilibrio económico y ambiental de la empresa. El desarrollo sostenible “es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer





la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (CMMAD, 1987).

En la actualidad se ha incrementado el número de establecimiento hoteleros que se preocupan por el cuidado del medio ambiente mediante la reducción del impacto que genera, todo eso se da ya que en la actualidad los turistas no solo buscan hoteles con excelentes servicios sino establecimientos que sean amigables con el medio ambiente y con el entorno que lo rodea.

### **2.2.1.1 Política de sostenibilidad**

El Hotel Victoria en la actualidad no cuenta con una política de sostenibilidad, pero dentro de su política general empresarial menciona que el hotel siempre buscará la protección del medio ambiente.

El Hotel Victoria cuenta con un Programa de Buenas Prácticas ambientales en el que dice:

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras promoviendo el respeto y la conservación del medio ambiente, en este programa se detallan las actividades principales como el ahorro del agua y energía (instalando sensores de agua en los baños y luz en áreas públicas del hotel), consumo de productos, conservación de la biodiversidad, manejo de residuos y contaminación (separando todos los residuos correctamente), donde se desglosa las actividades que se realiza, la persona responsable, el tiempo y el medio de verificación. (Empresa Hotelera DonCuni Cia. Ltda)

### **2.2.1.2 Políticas Empresariales**

Las políticas empresariales son un medio por el cual una empresa alcanzará en un futuro sus objetivos planteados a través de diversas pautas y criterios con el fin de conseguir una mejor gestión en todas las áreas de la organización y que permita obtener grandes resultados. Es importante mencionar que el establecimiento debe contar con políticas de servicio, ambientales, social, gestión humana y seguridad.





El hotel Victoria posee una política Empresarial y sistema de gestión Integral. (Ver Anexo N°3, página 128)

### **2.2.1.3 Planificación**

La planificación dentro de una empresa es de vital importancia ya que esta permite establecer estándares de los diversos procesos, lineamientos, entre otras acciones las cuales permite llevar a cabo el objetivo planteado y así obtener los resultados deseados.

El Hotel Victoria maneja una administración planificada y organizada, la cual cuenta con su respectiva misión, visión y valores orientados al respeto, y trabajo en equipo los mismos que ayudan a definir los propósitos que la empresa desarrolla y desea alcanzar. (Ver Anexo N°4 página 129)

Por otra parte, el Hotel Victoria para llevar a cabo una buena planificación dentro de su establecimiento, cuenta con varios programas y procesos que se enfoca en las diferentes funciones que debe realizar cada departamento y cada uno de los empleados, para así generar buenos resultados y planes de acción ante algún evento fortuito, se muestra un ejemplo de programa de buenas prácticas ambientales que tiene el hotel. (Ver Anexo N°20 página 171)

### **2.2.2 Gestión de Calidad.**

La Gestión de Calidad de acuerdo a la Guía Rainforest Alliance dice que “la calidad es organizar y administrar los recursos, de tal modo que puedan gestionar de una manera adecuada el tiempo, el alcance y costos definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales” (Rainforest Alliance Buenas Prácticas para el turismo Sostenible, 2005).

El Hotel Victoria cuenta con un Manual de Gestión Integral que señala que un sistema de gestión de calidad sirve “para dirigir y controlar una organización con respeto a la calidad y señala que las políticas de calidad son intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección” (Empresa Hotelera DonCuni Cia. Ltda).



Además, contar con un organigrama empresarial es muy importante ya que se presenta de una forma clara y directa de cómo está organizada la empresa jerárquicamente ayudando a agilizar los procesos y a quien recurrir en caso de ciertos problemas que se presenten en el establecimiento. (Ver Anexo N°5, página 134)

### **2.2.2.1 Procesos y Procedimientos**

Los procesos y procedimientos ayudan a definir las acciones y responsabilidades a los trabajadores en cada una de las actividades realizadas dentro de la empresa, existen diversos flujogramas, diagramas o mapas de procesos dentro de una empresa el cual indica paso a paso que debe de seguir el personal dentro de una organización.

El hotel Victoria dentro de su planificación y administración de su establecimiento han trabajado en la creación de diagramas de procesos, manuales, flujogramas entre otros programas en conjunto con todos los miembros de la organización para producir y ofrecer un servicio de calidad y a su vez cumplir con todos los objetivos que se trazaron anteriormente. En el Manuel de Gestión Integral el hotel Victoria da a conocer los diagramas y mapas de procesos con los cuales el personal debe de realizar dentro del establecimiento. (Ver Anexo N°6, 7 y 8, página136-140)

### **2.2.2.2 Administración y Dirección**

Está área se encarga de organizar y gestionar los recursos y procesos empresariales para obtener los resultados deseados de sus distintas actividades, permite una unidad de dirección en la que todas las actividades tengan un solo objetivo planteado y determinar los diferentes niveles de responsabilidad. La administración del hotel Victoria es realizada por el Ing. Daniel Durán Vintimilla, gerente general quien es el responsable de dirigir y gestionar la administración, compromisos y responsabilidades de la dirección del Hotel Victoria. (Ver Anexo N°9, página 142)

### **2.2.2.3 Suministros y Proveedores.**

El Hotel Victoria establece una buena relación y colaboración con sus proveedores, empresas y clientes, a través de canales de comunicación adecuados para



posteriormente obtener los productos deseados de la mejor calidad y precio, además cuenta con una política específica en cuanto a sus proveedores. (Ver anexo N°10, página 144) La empresa Hotelera Doncuni dispone de un método para gestionar las compras de bienes y servicios para el establecimiento, para el control de las compras se tiene el registro de “Recepción de Productos”, (Ver Anexo N°11, página 147) además de que se encuentran preestablecidos los proveedores mediante el registro “Lista de Proveedores”

En cuanto a los proveedores del establecimiento la Sra. Jessica Villazhañay nos indicó mediante la entrevista realizada, lo siguiente:

Nuestros proveedores son muy puntuales al momento de entregar los productos, pero que en algunas ocasiones dichos productos son entregados en mala calidad, para la compra de productos como papas, verduras, lechuga, etc., el hotel los realiza en la provincia del Cañar, cabe recalcar que el Ing. Daniel Duran admira mucho la cultura de esta provincia y por esta razón realiza las compras y tiene proveedores en esta zona, en la parte del descanso en la provincia del Cañar, el hotel cuenta con plantaciones de cebollín y otras hierbas. Para la compra de frutas y otros tipos de verduras también lo realizan en la Feria Libre. (Villazhañay, 2019)



<b>Nombre de Proveedores</b>	<b>Suministros</b>
Favorita	Aceites, grasas.
Supermaxi	Productos no perecederos
Coral Hipermercados	Productos perecederos
Monte Bianco	Tortas
Pronaca	Productos procesados (pollo, embutidos)
Oliveco	Enlatados
Graficas gp	Útiles de oficina
Floral	Lácteos
Cuencalicor	Licores
Eurodeli	Embutidos
Pesantes Martínez Jacqueline Margot	Suministros de limpieza
Kens	Amenities
Almacenes Buen Hogar	Materiales decorativos
Almacenes Juan Eljuri CIA LTDA	Licores
Jo. Mar	Mariscos

*Ilustración 25 Proveedores del Hotel Victoria*

**Título:** Proveedores Hotel Victoria  
**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán  
**Fuente:** Hotel Victoria  
**Fecha:** 10 de julio del 2019

Por otra parte, para la compra de otros suministros como embutidos, enlatados, productos perecederos cuentan con proveedores como el Coral Hipermercados, Supermaxi, Juan Eljuri, entre otros. Así mismo, para la compra de otros productos de alta gama se tiene una gran variedad en proveedores, a continuación, se muestra una lista de los proveedores que cuenta la empresa hotelera Doncuni.



#### 2.2.2.4 Monitoreo y Acciones Correctivas.

Monitorear consiente dar un seguimiento correcto y preciso a cada una de las actividades que se realizan dentro de la empresa para así poder corregir errores y problemas que puedan presentarse, de esta manera optimizar los resultados.

La empresa hotelera Doncuni lleva un correcto monitoreo de las acciones realizadas en la empresa y mantiene un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua, con la aplicación de programas, revisiones y acciones correctivas que se encuentren registradas en el “Acta de Revisión General”. La dirección establece un método para la gestión de acciones correctivas ante no conformidades que incluya: descripción de la no conformidad, análisis de causas, corrección responsable y acciones correctivas y adoptadas. (Ver Anexo N°12, página 149)

#### 2.2.3 Gestión de Recursos Humanos

Los recursos humanos es uno de los departamentos más importantes dentro de un hotel, siendo el personal el encargado de dar un servicio personalizado a los clientes, además en este departamento del hotel se dan acciones tales como planificar y organizar, además de asignar recursos, dirigir esfuerzos, todo esto con el fin de marcar la diferencia en el servicio y promover el éxito del establecimiento. A continuación, se presenta un organigrama de la Gestión de Talento Humano del Hotel Victoria

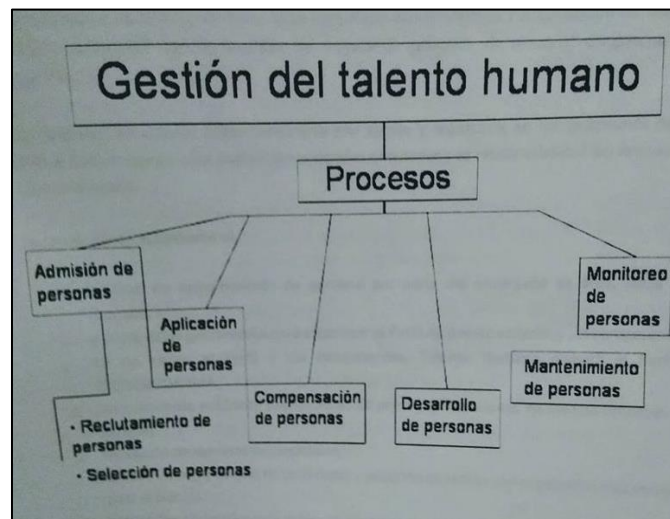


Ilustración 26 Gestión de Talento Humano

**Título:** Gestión de Talento Humano

**Autor:** Hotel Victoria

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 10 de julio del 2019



El hotel Victoria cuenta con una gestión de talento Humano en donde especifica de forma clara y precisa la selección y contratación del personal, las funciones que debe de realizar, programas de capacitaciones y adiestramientos, así mismo el personal que labora en el hotel tienen una buena relación entre todos los miembros de la organización y siempre están dispuestos en ayudarse mutuamente para el bien de ellos y de la organización

### **2.2.3.1 Manuales de Puestos y Procedimientos.**

El hotel Victoria cuenta con un Manual de Puestos de Trabajo en donde está especificado las funciones, requerimientos, tareas, entre otras acciones que va a cumplir cada trabajador. (Ver Anexo N°13, página 151) Así mismo se establece como se realizará la selección y contratación del personal nuevo, por parte de la persona encargada de Recursos Humanos, el cual está especificado en el Manual de Gestión de Talento Humano de la Empresa Hotelera Doncuni. (Ver Anexo N°14, página 154)

### **2.2.3.2 Capacitación del Personal.**

Las necesidades de una empresa varían según la actividad que se realiza, por esta razón igualmente varía los empleados tanto en su especialización como es el número de empleados que se necesita, el establecimiento hotelero debe tener en cuenta que los servicios que ofrece conlleva la contratación de personal calificado para el trabajo y por ello debe existir una buena capacitación a todo el personal, esto se debe dar debido a la integración de nuevas formas de trabajo o la implementación de tecnología en software u otros aspectos, mejorar la actitud, las habilidades y el trato a las personas son fundamentales en la industria hotelera para alcanzar el éxito a nivel empresarial y personal, el hotel cuenta con un Programa de capacitación y adiestramiento en su Manual de Gestión de Talento Humano. (Ver Anexo N° 15, página 156)

### **2.2.3.3 Evaluación del Desempeño**

Evaluar al personal del establecimiento es muy importante ya que permite valorar el rendimiento y las actitudes del equipo de trabajo, para posteriormente generar



oportunidades de mejora. El hotel Victoria no cuenta con una evaluación de desempeño de los trabajadores, por lo que se recomienda que elabore un formato para evaluarlos cada cierto tiempo y así mejorar la calidad de trabajo de cada uno de ellos. En el capítulo tres se presentará una propuesta de evaluación del desempeño al trabajador para que el hotel pueda poner en práctica en un futuro.

## **2.2.4 Gestión Financiera Contable**

El departamento de contabilidad, se encuentra bajo el mando de tres contadores y el auditor nocturno, encargándose del pago de salarios, deudas e impuestos que competen al hotel, control de ingresos y egresos tanto del establecimiento como de actividades complementarias, pago a proveedores, etc.

### **2.2.4.1 Sistema Financiero Contable**

Contar con un buen sistema financiero contable permitirá a la empresa llevar un control de sus ingresos y gastos que genere dicha organización, así mismo contar con el personal calificado para que realizase todas las transacciones monetarias es indispensable ya que el personal encargado tendrá toda la confianza de su superior general y es aquel que realizará todos los procedimientos contables de forma legal y correcta. En el hotel Victoria el gerente general es el Sr. Daniel Durán quien es el encargado de tomar las decisiones referentes a inversiones, financiamientos, gastos, etc., contando con el apoyo de su asistente contable la Sra. Jessica Villazhañay quien es la encargada de realizar todos los trámites correspondientes a pago de sueldos y salarios, pago de proveedores, declaraciones tributarias, y toda la contabilidad general del hotel Victoria.

### **2.2.4.2 Presupuesto**

Los presupuestos son otra herramienta necesaria dentro del departamento contable ya que permite llevar un correcto control de gastos e ingresos que son asignados para cada departamento del hotel, el hotel Victoria cuenta con un modelo de presupuesto el cual está detallado a que recurso o departamento del hotel está dirigido, detalle, valor, el responsable de elaborar el presupuesto, forma de pago etc. (Ver Anexo N°16, página 158)



### 2.2.5 Gestión de Seguridad

La gestión de seguridad en un establecimiento hotelero es muy importante ya que promueve la protección de la vida y de la salud tanto de los trabajadores como de los huéspedes y de los visitantes. La señalización del Hotel Victoria está en sitios visibles, del mismo modo sucede con los extintores en casos de emergencia, posee un “Plan de Emergencia” que está a cargo el Sr. Ing. Cristian Flores encargado del departamento de Seguridad y Salud del establecimiento, él es el encargado de dar a conocer el plan de emergencia a todos los empleados, en la cual está toda la información acerca de lo que se debe hacer en caso de algún acontecimiento fortuito.

En el establecimiento cuenta con todas las respectivas señaléticas, extintores en cada piso, rutas de evacuación, punto de encuentro, el número del ECU 911, en caso de emergencias, etc.



*Ilustración 27 Señales de Seguridad*

**Título:** Collage de Señales de Seguridad

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 10 de julio del 2019

Así mismo en cada habitación del hotel se puede encontrar en la parte de la puerta una ruta de evacuación en caso de emergencia. En el manual del establecimiento de seguridad esta detallado que se debe realizar en caso de incendios, sismos, inundaciones, y este manual debe conocer todo el personal que labora ahí. En caso de no tener capacitaciones acerca de qué hacer en caso de desastres naturales, los trabajadores pueden acudir a capacitaciones que ofrece el cuerpo de bomberos y es



gratuito. El establecimiento realiza una inspección mensual de seguridad y salud en donde consta la descripción de lo que se va a inspeccionar, la solución, prioridad, plazo y la persona encargada o responsable. ( Ver Anexo N°17, página 160)

En cuanto a la seguridad del trabajador, deberá tener en cuenta, en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo que tiene el Hotel, que factores de riesgo pueden incidir en las funciones de los trabajadores, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias. El hotel cuenta con un programa de control y prevención de riesgos donde da a conocer a los trabajadores que peligros pueden tener si no utilizan el equipo necesario para poder operar las siguientes actividades en el establecimiento.

Orden	Aspectos de Trabajo	Accidentes / Incidentes	Prevención
1	Evaporación de químicos usados	Inhalación, deficiencia respiratoria	Utiliza mascarilla
2	Caída en piso mojado	Fractura, daños a persona incapacidad temporal y/o permanente	Mantiene limpias, secas y ordenadas las áreas de trabajo
3	Contacto con químicos	Quemarse las manos.	Utiliza guantes Utiliza ropa adecuada.
4	Sobreesfuerzos	Trastornos osteomusculares	Comparte el exceso de carga. Maneja correctamente el levantamiento de pesos.
<b>RIESGOS AMBIENTALES:</b>			
Orden	Aspectos de Trabajo	Impactos ambientales	Prevención
1	Productos de limpieza (desengrasantes)	Contaminación Agua	Utiliza productos amigables con la naturaleza
2	Desechos	Contaminación de Suelo	Realiza una clasificación adecuada de desechos.

*Ilustración 28 Riesgos del Trabajador*

**Título:** Riesgos del Trabajador

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 10 de julio del 2019

### 2.2.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo

En la Guía Rainforest Alliance indica que la gestión de comunicación es la herramienta que se utiliza para:

Dar conocer a los clientes los productos y servicios del hotel, y nos permite ofrecer una información clave que influya en la decisión de compra de los clientes, así



mismo el mercadeo se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados y clientes, adicional a esto es todo aquello que una empresa puede hacer para ser vista en el mercado”. (Rainforest Alliance Buenas Prácticas para el turismo Sostenible, 2005)

### **2.2.6.1 Comunicación**

Una comunicación eficiente y de manera correcta ayuda a proporcionar de mejor manera la información que se quiera dar a conocer, información tal como los servicios que ofrece el establecimiento o los atractivos turísticos alrededor del establecimiento, existen varios métodos de comunicación ya sea escrito, oral o por medio de gestos y los clientes son variados por lo cual el personal debe estar calificado y saber expresarse de manera clara y correcta para un buen entendimiento de lo que se desea dar a conocer o expresar.

### **2.2.6.2 Mercadeo**

La empresa hotelera Doncuni trabaja con la empresa Publicor, el cual es una agencia de marketing que ayuda a la empresa hotelera en cuanto a publicidad. El hotel cuenta con su propia página web donde informa acerca de los productos, servicios e instalaciones, que cuenta el establecimiento, también informa sobre la disponibilidad, el precio y las promociones a través de Tripadvisor y Booking, además de esto cuenta con redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, y cuenta con tres páginas web adicionales, las cuales son de la Posada, del Restaurante y Mishquis. (Ver anexo N 18, página 162)







### 2.2.7 Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager.

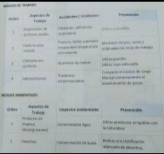




Para realizar el cuadro resumen del ámbito empresarial del hotel Victoria, es necesario conocer las dimensiones y los criterios de calificación que establece la norma Smart Voyager, primero se realizará el cuadro resumen del ámbito empresarial y luego la correspondiente valoración de la norma Smart Voyager.

Se ha realizado una regla de tres para sacar el porcentaje de cumplimiento, para ello nos basamos en la columna de Referencias, dependiendo el sub ámbito cada uno de ellos tiene tres o cuatro referencias, de acuerdo a esto, se procede a sacar el porcentaje, si cumple todo será del 100%, caso contrario se realiza la respectiva operación matemática.

HOTEL VICTORIA						
Ámbito	Sub ámbito	Referencias	Status	% de Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
EMPRESARIAL	Gestión de la Sostenibilidad	1. Políticas de sostenibilidad, 2. Políticas empresariales 3. Planificación	Cuenta con una política general empresarial, política para proveedores y una buena planificación dentro del hotel	66.67%		No cuenta con políticas de sostenibilidad y otras políticas empresariales como de servicio, social, seguridad y gestión humana.

<p>Gestión de Calidad</p>	<p>1. Procesos y procedimientos 2. Administración y dirección, 3. Suministros, proveedores, 4. Monitoreo y acciones correctivas</p>	<p>El hotel cuenta con flujogramas de procesos, proveedores locales y de la provincia del Cañar y un correcto monitoreo y acciones correctivas</p>	<p>75%</p>		<p>No cuenta con manual de procesos para proveedores área de cocina y ama de llaves.</p>
<p>Gestión de Recursos Humanos</p>	<p>1. Manuales de puestos y procedimientos, 2. Capacitación al personal 3. Evaluación del personal.</p>	<p>Cuenta con un manual de puestos, gestión de talento humano, capacitaciones al personal.</p>	<p>66.67%</p>	 	<p>Rediseñar el manual de puestos y contar con un formato de evaluación al desempeño del trabajador</p>
<p>Gestión Financiera y Contable</p>	<p>1. Sistema financiero contable 2. presupuesto.</p>	<p>Cuentan con un formato para realizar sus presupuestos y con personal capacitado en el área.</p>	<p>100%</p>		



	Gestión de Seguridad	1.Seguridad del hotel 2.Seguridad a huéspedes. 3.Seguridad del personal	Cuenta con programas de prevención de riesgos, programa de gestión de seguridad, respectivas señaléticas	66.67%	 	No realizan simulacros dentro del establecimiento y no cuenta con una persona capacitada en primeros auxilios.
	Gestión de Comunicación y Mercadeo	1.Comunicación 2. Mercadeo.	El hotel cuenta con páginas web para la promoción de sus servicios y productos, pág. como Facebook, Twitter, Booking, Tripadvisor.	100%	  	Se recomienda actualizar la página web de la empresa.
	<b>Valor</b>			<b>79.17%</b>		

El Hotel Victoria en cuanto a su ámbito empresarial en la actualidad cuenta con un porcentaje de 79.17% sobre 100%, para sacar este resultado se realizó una regla de tres, cada sub ámbito del empresarial es calificado sobre 100 puntos, correspondiendo a los seis sub ámbitos es un total de 600 puntos que equivale al 100%, estos porcentajes están basados en indicadores de la Guía Rainforest Alliance 2005 y la Norma Smart Voyager que a continuación se presenta, el 20.83% faltante es debido a que el hotel no cuenta con políticas de sostenibilidad, normas y reglas para cada departamento del establecimiento, además de esto no cuenta con un manual de procesos para proveedores, además debería rediseñar el manual de talento humano, capacitar al personal en primeros auxilios y actualizar su página web



### 2.2.7.1 Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager-Hotel Victoria

La Norma Smart Voyager realiza la siguiente valoración.

Escala	Valor	Descripción
Cumple	1	La empresa evaluada cumple con la totalidad del indicador.
Cumple Parcialmente	0,5	La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.
No Cumple	0	La empresa no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar su modelos de gestión.
No Aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

*Ilustración 29 Valoración Norma Smart Voyager*

**Título:** Valoración Norma Smart Voyager Express

**Autor:** Conservación y Desarrollo

**Fuente:** Smart Voyager Express 2013

**Fecha:** 10 de julio del 2019

## Dimensiones, Criterio e Indicadores

### Dimensión Lineamientos Estratégicos

Criterio General				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
1: La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales.	1			
2: La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión,	1			





objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.				
3: La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.		0,5		
4: La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: Registro Turístico, Permiso Ambiental emitido por la entidad responsable, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario.	1			
5: La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico		0,5		
6: La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores.	1			



7: La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativas.	1			
8: La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	1			
9: La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social.	1			
10: Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	1			
11: La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género.	1			

**Dimensión Seguridad**

Criterio Personal				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
12: La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	1			



13: El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.		0,5		
14: El personal cuenta con equipos de seguridad y protección de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.		0,5		
<b>Criterio Instalaciones</b>				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
15: La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles.	1			
16: Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.	1			
17: Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	1			
18: Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones.	1			



19: Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.	1			
20: Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones	1			
21: La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.	1			
22: Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.	1			
23: Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.	1			
24: La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.	1			

<b>Criterio Catástrofes y Accidentes</b>				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
25: La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de	1			



todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia, tales como sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.				
26: En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.				--
27: Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.			0	
<b>Criterio Señalética</b>				
28: Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	1			

**Dimensión Calidad del Servicio**

<b>Criterio Insumos</b>				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
29: Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.		0,5		
30: La bodega de insumos secos y de menaje deben estar debidamente	1			



ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.				
31: La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.		0,5		
32: La empresa mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.		0,5		
33: El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico.	1			
34: Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.			0	

Criterio Personal				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
35: La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.		0,5		



36: La empresa promueve la participación de su personal en las actividades y decisiones de la operación y, mantiene un registro de los acuerdos entre la gerencia y el personal.		0,5		
37: La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todos los trabajadores, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento.	1			
38: La empresa cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y ejecutar los requerimientos del personal		0,5		
39: La empresa reparte sus utilidades de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo.	1			
40: Se cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral, esto es trabajar 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana. Además, el trabajador tiene derecho a recibir su periodo de vacaciones o su respectiva remuneración económica.	1			
41: El personal viste uniforme (limpio y en óptimas condiciones) de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera	1			





visible su distintivo de identificación personal.				
<b>Criterio Alimentos y Bebidas</b>				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
42: El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.	1			
43: El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	1			
44: El personal lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva	1			
45: Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel para el secado de las manos y litos (toallas de tela) para los utensilios de cocina.	1			
46: Para el aseo de las manos la empresa cuenta con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal, y otro con desinfectante para manos en la entrada del área de cocina.	1			
47: Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún	1			



colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.				
48: La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables.	1			
49: Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	1			
50: La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados	1			
51: Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	1			
52: Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera	1			
53: Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, pescado o pollo crudos son desinfectados luego de su uso	1			
54: Cuando se tenga una fecha de recepción de alimentos la instalación debe estar libre de desperdicios.	1			
55: Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).	1			



56: En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.	1			
57: Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.	1			
58: Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.	1			
59: Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.	1			
60: Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.	1			
61: Las paredes de área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.	1			
62: Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	1			
63: Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos	1			
64: La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores	1			



<b>Criterio Instalaciones</b>				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
65: Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.	1			
66: Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.	1			
67: Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal) limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.		0,5		
68: El comedor está dotado servilletas limpias y el menaje	1			
69: El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	1			
70: El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.	1			
71: Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos			0	



especiales para personas con capacidades diferentes.				
Criterio Servicio				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
72: Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias.	1			
73: Los precios que constan en las cartas de la empresa así como los de hospedaje y servicios recreativos incluyen impuestos	1			
74: La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano.	1			
75: Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes.	1			
76: Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada			0	
<b>Sumatoria</b>	<b>87.5%</b>			

Ilustración 30 Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria

**Título:** Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** (Norma Smart Voyager Express-Hospedaje, 2013)

**Fecha:** 10 de julio del 2019



De acuerdo al cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager Express y sus criterios, dimensiones y lineamientos; se procedió a calificar al hotel Victoria en el ámbito empresarial conforme a la valoración de la norma que se puede observar en la ilustración N° 29, concediendo un porcentaje de 87.5%, el 12.5% faltante es debido a que no aplica encuestas de grado de satisfacción de clientes, no cuenta con acceso para personas con capacidades especiales, la aplica la normativa fifo, no cuenta con productos biodegradables para la limpieza, los insumos no provienen de fuentes sostenibles, además no cuenta con equipos de seguridad necesarias para realizar sus tareas, no está capacitado en temas seguridad ocupacional, no realiza simulacros, no cuenta con personal capacitado en primeros auxilios, la página web no está actualizada con sus precios y no ejecuta programas de capacitación en cuanto a seguridad ocupacional.

### **2.3 Ámbito sociocultural**

El ámbito socio-cultural es el segundo pilar de acuerdo a la guía de buenas prácticas Rainforest Alliance, esta sirve como herramienta para establecer una buena relación entre la comunidad local y el hotel, todo esto con el fin de obtener un desarrollo sostenible sin olvidarnos de la comunidad y lo que está representa para el ecosistema.

#### **2.3.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.**

El hotel Victoria ha implementado una serie de acciones que realiza en beneficio de la comunidad, todo esto con el fin de preservar el patrimonio tangible e intangible que rodea el establecimiento.

El hotel Victoria cuenta con políticas específicas donde da a conocer a todos los clientes, empleados y proveedores, así se puede describir algunos de los proveedores con lo que cuenta el hotel destacando a los más importantes tales como: Supermaxi, Coral Hipermercados, Feria Libre, adquiriendo varios productos que son de utilidad diaria para el establecimiento y para el huésped que se aloja en el mismo. El establecimiento cuenta con un programa de participación con la comunidad local donde su propósito es contribuir al desarrollo de la comunidad y que esta involucre a todas las áreas de la empresa, este programa de participación con la comunidad consiste en las siguientes acciones: Entrega de fundas navideñas cada 25 de diciembre, proveer de útiles escolares a los hijos de los empleados en situación vulnerable, ayudar a los trabajadores en situaciones de



calamidad doméstica o enfermedad. Por otra parte, el establecimiento dona lencería dada de baja a orfanatos y asilos que lo necesiten, además en ocasiones brinda donaciones monetarias a la iglesia la Merced.

### 2.3.2 La operación turística aporta el respeto a las culturas y poblaciones locales.

El Hotel Victoria para aportar a la difusión de la cultura, brinda información en sus redes sociales además su personal está calificado para dar a conocer a los huéspedes sobre las festividades que se desarrollan en los diferentes cantones de la provincia tales como: El carnaval en Gualaceo, la compra de joyas en Chordeleg, la gastronomía en Paute, festivales en Santa Isabel, entre otras actividades religiosas o sociales que se de en cada cantón. Todo esto con el fin de incrementar el turismo y fomentar el desarrollo económico en la provincia.

Por otra parte, para aportar a la cultura local, podemos destacar la infraestructura y decoración del establecimiento ya que esta cuenta con pinturas y esculturas de artistas locales en las cuales se puede representar el patrimonio cultural de la ciudad destacando la fachada de su edificio y la armonía de su decoración.



Ilustración N° 31

**Título:** Collage decoración hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de julio del 2019

El hotel promueve el trabajo digno y al momento de contratar personal contrata por sus cualidades y experiencia y no difiere si son hombres o mujeres, por ello facilita la





conciliación personal y profesional, al mismo tiempo que se garantiza las necesidades de la empresa, a continuación, detallamos la lista del personal que labora en el Hotel Victoria.

#	Nombre del Empleado	Cargo de trabajo
1	Aguirre Naula Manuel Alejandro	Recepcionista
2	Aucama Paucar Cecilia Beatriz	Cocinero
3	Aucama Paucar Isaura Virginia	Cocinero
4	Bermejo Paredes Ángel Heriberto	Salonero
5	Carchipulla Malla Fluvio Bolívar	Barman
6	Condo Brito William Patricio	Ayudante de cocina
7	Condo Fajardo Luis Alfredo	Salonero/Mesero
8	Condo Guachun Iván Marcelo	Salonero/Mesero
9	Duran Vintimilla Daniel Federico	Administrador Gerencial
10	Guachun Puente Franklin Oswaldo	Chef
11	Guamán Paucar Olga Piedad	Trabajador en general
12	Huerta Bermeo Manuel Liberto	Salonero
13	Jara Mora Esteban Fernando	Recepcionista
14	Juela Lucero María Balvina	Ayudante en cocina
15	Loja Duchimaza Jorge Vicente	Comprador/Almacenista
16	Loja Mónica María	Auxiliar en contabilidad
17	Luna Jaén Hugo Felipe	Camarera
18	Macas Tibillin Miriam Magaly	Camarera



19	Mendía Idrovo Flavio Francisco	Recepcionista Nocturno
20	Montero Sarmiento Wilson Fernando	Salonero
21	Mora Sigua Rosa Marucha	Camarera
22	Naula Patiño Amelia Noemí	Pocillero
23	Naula Patiño Dilma Raquel	Ayudante de panadería
24	Pindo Carchi Nelson Medardo	Camarero
25	Portoviejo Calderón Víctor Manuel	Recepcionista
26	Quichimbo Brito Vanessa Estefanía	Vendedor
27	Quizpe Arias Ruth Catalina	Auxiliar en contabilidad
28	Villazhañay Quizpe Jessica Paola	Auxiliar en contabilidad
29	Yanca Murillo Robert Jacobo	Comprador/ Almacenista

*Ilustración 31 Listado del Personal del Hotel Victoria*

**Título:** Listado del personal del Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotel Victoria

**Fecha:** 10 de julio del 2019

### **2.3.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural**

El establecimiento ha puesto a disposición de los turistas en su página web [hotelvictoriaecuador.com](http://hotelvictoriaecuador.com), artículos donde da a conocer la historia y la cultura de la ciudad, además destaca algunos de los lugares turísticos que tiene la ciudad de Cuenca tanto en el centro histórico y sus alrededores.



*Ilustración 32 Collage lugares turísticos de Cuenca*

**Título:** Collage lugares turísticos de Cuenca

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Hotelvictoriaecuador.com

**Fecha:** 10 de julio del 2019

Cuenca es declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año de 1999; por ello el establecimiento tiene la misión de preservar no solo su propia infraestructura sino ayudar a preservar la cultural local y el resto de edificios declarados patrimonio emprendiendo acciones en defensa del patrimonio cultural de la ciudad.

### **2.3.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.**

El hotel da a conocer a los turistas los lugares turísticos más importantes de la ciudad y de la provincia y en algunos casos acerca de las festividades que se den en distintos cantones de la provincia mediante trípticos informativos que se encuentran disponibles en recepción, además el personal del hotel está capacitado para brindar información acerca de los lugares que pueden visitar, por otra parte se oferta productos y alojamiento en la Posada Ingapirca que pertenece a la empresa hotelera Doncuni en la cual además de hospedarse se puede realizar turismo en la zona y adquirir artesanías de la localidad hechas por manos artesanas de la localidad.



*Ilustración 33 Tour al Complejo Arqueológico Ingapirca*

**Título:** Tour al Complejo Arqueológico Ingapirca

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán


**Fuente:** Propia



**Fecha:** 10 de julio del 2019

### **2.3.5 Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager.**

Se ha realizado una regla de tres para sacar el porcentaje de cumplimiento, para ello nos basamos en la columna de Referencias, dependiendo el sub ámbito cada uno de ellos tiene tres o cuatro referencias, de acuerdo a esto, se procede a sacar el porcentaje, si cumple todo será del 100%, caso contrario se realiza la respectiva operación matemática



HOTEL VICTORIA						
Ámbito	Sub ámbito	Referencias	Status	% Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
<b>SOCIAL</b>	Contribución al desarrollo local de la comunidad	1. Beneficios económicos 2. Beneficios sociales. 3. Políticas con los clientes. 4. Políticas con la sociedad	Cuenta con políticas para los proveedores Ofrece a sus huéspedes una experiencia personalizada, tiene un programa de participación con la comunidad local.	75%		No cuenta con políticas con la sociedad
	Operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales	1. Políticas de contratación al personal que promueva la equidad de género. 2. Ambiente amigable entre empresa y comunidad. 3. Respeto a las culturas y poblaciones locales.	En el hotel la mayoría de trabajadores son hombres. Brinda información sobre las festividades en Gualaceo, Chordeleg, Paute, Sigsig, Santa Isabel, Cuenca, etc.	66.67%		No cuentan con políticas de contratación al personal.

	La empresa y la comunidad	Artículos en Pagina Web	Ha puesto a su disposición de los turistas en su página web, artículos donde dan a conocer la historia y la cultura local de la ciudad	90%		La página web no da información detallada acerca de los lugares turísticos de Cuenca
	Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico	Da a conocer a los turistas mediante trípticos sobre la cultura local	La información se encuentra disponible en recepción y se otorga información de los lugares a los cuales pueden visitar.	100%		
	<b>Valor</b>			<b>82.92%</b>		

El Hotel Victoria en cuanto al ámbito socio cultural cuenta con un porcentaje de cumplimiento de 82.92% sobre 100%, para sacar este resultado se realizó una regla de tres, cada sub ámbito del ámbito socio cultural es calificado sobre 100 puntos, correspondiendo a los cuatro sub ámbitos es un total de 400 puntos que equivale al 100%, estos porcentajes están basados en indicadores de la Guía Rainforest Alliance 2005 y la Norma Smart Voyager que a continuación se presenta, el 17.08% faltante es debido a que el hotel no cuenta con políticas con la sociedad y sus colaboradores, no cuenta con políticas acerca de la contratación del personal que promueva la equidad de género y el hotel no da información detallada acerca de los lugares turísticos de Cuenca en su página web.

### 2.3.6 Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager-Hotel Victoria

A continuación, se realizará la calificación del hotel Victoria de acuerdo a la Norma Smart Voyager:



### Dimensión Desarrollo Socioeconómico

Criterio Comunidad				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
1: Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.			0	
2: La empresa contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.	1			
3: Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.	1			
4: Se promueve la participación de la comunidad local para que promocióne los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa.	1			



5: Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturización de las mismas.	1			
6: Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local.			0	
<b>Criterio Patrimonio</b>				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
7: La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes	1			
8: La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.	1			
<b>Sumatoria</b>	<b>75%</b>			

Ilustración 34 Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria

**Título:** Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** (Norma Smart Voyager Express-Hospedaje, 2013)

**Fecha:** 10 de julio del 2019

De acuerdo al cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager Express y sus criterios, dimensiones y lineamientos que esta norma establece se procedió a calificar al hotel Victoria en el ámbito socio cultural conforme a la valoración de la norma que se puede observar en la ilustración N° 29, concediendo un porcentaje de 75%, el 25% faltante es





debido a que el hotel no cuenta con un mejoramiento del capital humano y no beneficia a la comunidad, además no tiene un sistema de indicadores que permitan conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad.

## **2.4 Ámbito Ambiental.**

El sector hotelero de la ciudad de Cuenca está considerado como uno de los que produce un mediano impacto ambiental en la sociedad y que con el avance del tiempo y la creación de nuevos sistemas y métodos de preservación de recursos; el hotel Victoria considera que generalmente afecta a recursos tales como agua, energía eléctrica y generación de residuos debido a malas prácticas sostenibles, por ello el establecimiento debería replantear el uso de recursos para generar un menor impacto ambiental y contribuir a la conservación del medio ambiente.

### **2.4.1 Calentamiento Global.**

Al hablar de calentamiento global nos referimos al aumento de las temperaturas en la atmósfera y en los océanos lo cual afecta específicamente a la temperatura de nuestro entorno produciendo que las mareas aumenten, los polos se derritan, provocando tsunamis y otros desastres naturales, el cambio climático es un factor impredecible en el planeta, de acuerdo a manuales de buenas prácticas para el turismo sostenible una de las mayores razones para que se de este cambio climático es el resultado de la actividad humana y su maltrato con la naturaleza y el medio que nos rodea.

Los principales elementos que causan el calentamiento global son el uso de productos químicos que afectan a la capa de ozono, en el ámbito hotelero estos productos se utilizan generalmente para limpieza de las instalaciones; entre otros de los aspectos que afectan a la naturaleza están los productos tóxicos que contaminan el agua tales como suavizantes de ropa, cloro o detergentes que no son biodegradables, además la utilización de focos no ahorradores y el constante mal uso de los desechos.

El hotel para ayudar al medio ambiente cuenta con rótulos con mensajes de ahorro de agua y energía, sensores de movimiento, en las habitaciones utilizan botellas de vidrio con agua para los huéspedes, en el área de ama de llaves reutilizan los envases plásticos



para guardar los productos de limpieza todo esto con el fin de aportar en algo para minimizar el impacto ambiental.



*Ilustración 35 Rótulos de ahorro de agua y energía*

**Título:** Collage rótulos de ahorro de agua, energía y reutilización de envases

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de julio del 2019

#### **2.4.2 Recurso Agua.**

El agua constituye uno de los elementos más importantes sobre la faz de la tierra ya que representa el recurso natural más importante de todos y la base fundamental de la vida, el agua puede ser un recurso natural renovable dependiendo de cómo sea su uso y posterior tratamiento, el consumo de agua en el sector hotelero varía mucho según los servicios que ofrezca, ya que dependiendo de cada departamento del hotel su consumo variaría.

El establecimiento realiza pocas acciones en beneficio de ayudar a minimizar el consumo del agua, entre ellos tenemos carteles informativos sobre el ahorro de agua, además del tanque de reserva que ayuda a la limpieza de habitaciones y para cubrir las necesidades más importantes por parte del departamento de cocina o de ama de llaves en el caso de haber un corte de agua en el hotel o el sector.



*Ilustración 36 Carteles informativos de ahorro de agua*

**Título:** Carteles informativos de ahorro de agua

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 10 de julio del 2019

El consumo de agua en el hotel Victoria varía según cada departamento; por ejemplo, la cocina y ama de llaves son las áreas donde más utilizan este recurso, a continuación, se detalla el consumo de agua en metros cúbicos perteneciente a los meses de enero-junio del 2019:

<b>Mes/2019</b>	<b>Consumo agua m3</b>	<b>Total pagar</b>
<b>Enero 2019</b>	271 m3	\$ 338.75
<b>Febrero 2019</b>	311 m3	\$ 388.75
<b>Marzo 2019</b>	249 m3	\$ 311.25
<b>Abril 2019</b>	315 m3	\$ 393.75
<b>Mayo 2019</b>	248 m3	\$ 310.00
<b>Junio 2019</b>	273 m3	\$ 341.25

*Ilustración 37 Consumo de agua en metros cúbicos*

**Título:** Consumo de agua en metros cúbicos y valores

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Etapa

**Fecha:** 10 de julio del 2019

En el cuadro anterior se puede observar que los meses de febrero y abril son los meses con mayor consumo de agua en el establecimiento, debido a que en esos meses tuvo mayor afluencia de huéspedes y de clientes en el hotel por las fiestas Cuenca en el mes



de abril y la presencia de grupos en el mes de febrero, con un porcentaje de ocupación de 95% en abril y 80% en febrero.

A continuación, se presenta el grafico comparativo de consumo de agua en metros cúbicos.

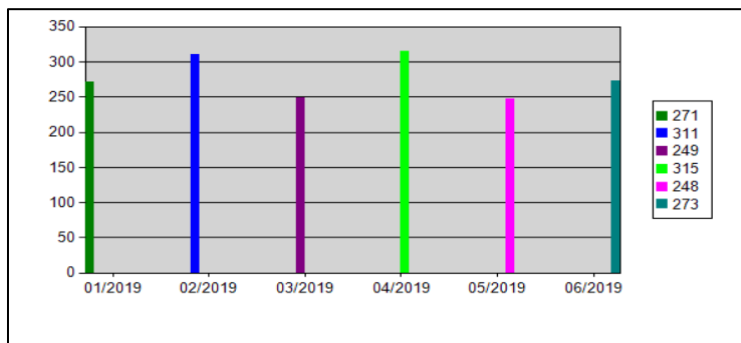


Ilustración 38 Grafico de Consumo de agua en metros cúbicos

**Título:** Gráfico de consumo de agua en metros cúbicos.

**Autor:** Etapa

**Fuente:** Etapa

**Fecha:** 20 de julio del 2019

### 2.4.3 Recurso Energía.

El recurso energía es imprescindible para el hotel Victoria ya que está ayuda en la producción de alimentos, para la calefacción y alumbrar áreas en el mismo, además de brindar luz que es uno de los factores más importantes en cuanto a los servicios del establecimiento.

El hotel Victoria no lleva un buen consumo del recurso energía en el establecimiento ya que a pesar de ser uno de los recursos más utilizados son pocas las acciones que realiza el establecimiento para ayudar a minimizar el impacto ambiental en cuanto al recurso energía, uno de los factores más importantes que presenta es que tiene implementado sensores de luz con focos ahorradores que se activan por el movimiento en los pasillos de todo el establecimiento y en el jardín.

El hotel cuenta con un total de 108 focos en toda la instalación destaca el hecho que el 98% son focos led los cuáles deberían ser reemplazados con lámparas ecológicas o focos ecológicos los cuales ahorran en dióxido de carbono y no generan enfermedades y ayudan a reducir costos en cuanto al consumo de energía.



A continuación, se presenta el consumo de energía en el hotel Victoria en los meses de enero-junio del 2019.

Mes/2019	Consumo KW	Total pagar
Enero	8007.38 KW	\$ 1088.67
Febrero	7840.70 KW	\$ 1033.03
Marzo	7239.90 KW	\$ 972.77
Abril	8054.68 KW	\$ 1099.92
Mayo	8123.24 KW	\$ 1135.26
Junio	7399.68 KW	\$ 1066.24

*Ilustración 39 Consumo de energía y valores*

**Título:** Consumo de energía en KW y valores

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Centro Sur

**Fecha:** 20 de julio del 2019

En el cuadro anterior se puede observar que en el mes de mayo se obtuvo un mayor consumo de energía, esto es debido a que el establecimiento tuvo algunas reparaciones en la zona de recepción y pasillos debido a conexiones dañadas por uso excesivo y por antigüedad, por lo tanto, el consumo de energía se elevó a comparación de los otros meses.

#### 2.4.4 Biodiversidad en los jardines



*Ilustración 40 Jardín Hotel Victoria*

**Título:** Collage jardín Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 20 de julio del 2019



El hotel Victoria cuenta con un jardín de 22,86x27,33 metros cuadrados, el mismo que es cuidado por un jardinero cuyo nombre es José Cajilima, a pesar que el encargado del jardín es un empleado eventual igualmente realiza el cuidado de todas las plantas y todo lo que se encuentre en el jardín de la mejor manera, el regado de las plantas es una vez al día saltando un día a lo largo de toda la semana, pero esto varía de acuerdo a las estaciones y a el clima en la ciudad. El agua usada en el jardín para el regado y limpieza de las plantas, es el agua de la llave lo cual no es bueno para el consumo del recurso agua del establecimiento.

En el jardín del establecimiento se puede observar algunas plantas como helechos, rosas, sábila, manzanilla, arboles de capulí, de limones, arrayán, siza, cedrón, ortiga entre otras especies; también se puede observar diferentes flores dentro del establecimiento como en las áreas públicas y habitaciones. Otro de los aspectos que se encuentran en el jardín es que las hojas secas de las plantas endémicas son utilizadas como humus y abono de las plantas del establecimiento.

También se podría destacar que el jardín cuenta con una pequeña zona de estar y el garaje los cuales igualmente son cuidados por el jardinero para que se mantengan de la mejor manera a lo largo del tiempo.

#### **2.4.5 Áreas naturales protegidas y de conservación**

El establecimiento no cuenta con áreas protegidas, pero da a conocer las áreas protegidas que posee la ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay mediante los recepcionistas quienes están capacitados acerca de las zonas y áreas naturales protegidas y de conservación de la provincia tales como son:

El Parque Nacional El Cajas que cuenta con amplias zonas de páramos y bosques andinos en el que existe una amplia biodiversidad y se puede realizar una serie de acciones tales como caminata o pesca y el bosque protector Aguarongo que está ubicado en el cantón Gualaceo y que los recepcionistas dan información acerca de cómo llegar y que pueden realizar.





*Ilustración 41 Parque Nacional El Cajas*

**Título:** Parque Nacional Cajas

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** [www.ecuadorianhands.com](http://www.ecuadorianhands.com)

**Fecha:** 23 de septiembre del 2019

### 2.4.6 Contaminación

El hotel Victoria no vigila los productos químicos que se emplean en la limpieza de las instalaciones, por esta razón se debería identificar aquellos con una menor agresividad ambiental que además de ayudar a minimizar el impacto ambiental ayudé a abaratar costos al establecimiento.

Entre otros de los factores que contaminan no sólo al medio ambiente sino a la imagen del establecimiento tenemos factores tales como que los jardines y las plantas son regados con agua potable en horas del mediodía o tarde lo cual causa su evaporación, además no mantiene una constante limpieza en la zona de los hornos de las cocinas y de las bombillas de todo el establecimiento lo cual infringe que no permita un ahorro de energía.



*Ilustración 42 Productos de limpieza*

**Título:** Collage de productos químicos de limpieza

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 23 de septiembre del 2019

### 2.4.7 Desechos solidos

El hotel Victoria realiza la separación de residuos orgánicos e inorgánicos de acuerdo a la ordenanza de la Emac establecida en la ciudad de Cuenca, elementos de reciclaje como el papel y envases plásticos son entregados a personas que realizan el reciclaje siempre y cuando cuente con su certificación para la recolección de los mismos. El resto de desperdicios son desechados de acuerdo al horario establecido para la recolección de basura el cual se realiza en el centro histórico los días lunes miércoles y viernes de 20:00 horas a 24:00 horas.



*Ilustración 43 Desechos del Hotel Victoria*

**Título:** Collage de Desechos sólidos del hotel Vitoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 23 de septiembre del 2019

Por otra parte, el hotel ha minimizado el consumo de plástico por ello en las habitaciones ha reemplazado el uso de las botellas de agua en plástico por el uso de botellas de agua en vidrio para así evitar la contaminación que produce este artículo.





Ilustración 44 Uso de botellas en habitaciones

**Título:** Uso de botellas de vidrio en habitaciones.

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán


**Fuente:** Propia



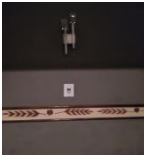


**Fecha:** 23 de septiembre del 2019


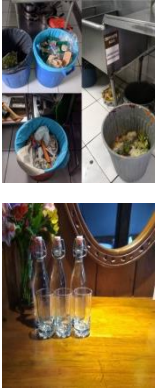

### 2.4.8 Educación Ambiental

Existe un plan de capacitaciones para el personal del establecimiento el cual se realiza cada 6 meses, en estas capacitaciones los trabajadores reciben charlas sobre la recolección de basura, reciclaje, y las sanciones respectivas que se pueden dar por incumplimiento de normas de recolección en cuanto a la basura.

### 2.4.9 Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager.

HOTEL VICTORIA						
Ámbito	Su ámbito	Referencias	Status	% de Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
AMBIENTAL	Calentamiento global	1 Efecto invernadero, emisiones de gases. 2 Huella de carbono 3 No capacita acerca del calentamiento global al personal. 4 Rótulos de información acerca de cuidar el agua, luz, no fumar.	Contiene rótulos sobre no fumar en el hotel, sobre el ahorro de energía y agua.	25%		No calcula la huella de carbono y no está capacitado para ayudar a prevenir el calentamiento global

<p>Recurso Agua</p>	<p>1 No controlan el uso del agua. 2 Medias sencillas en habitaciones y baños como rótulos de ahorro de agua. 3. Ahorro de agua en la cocina y lavandería. 4 Prevención y mantenimiento.</p>	<p>El hotel tiene rótulos sobre el ahorro del agua, tiene un tanque de reserva de agua.</p>	<p>25%</p>		<p>No utiliza llaves de agua con sensores, utiliza agua potable para regar el jardín, no realizan mantenimientos acerca de las tuberías</p>
<p>Recurso Energía</p>	<p>1 Energías alternativas, 2. Medidas generales. 3. Aire acondicionado 4. Iluminación 5. Electrodomésticos.</p>	<p>El hotel cuenta con focos con sensores de movimiento en los pasillos y mensajes de ahorro de energía en las habitaciones y baños.</p>	<p>40%</p>	 	<p>Son muy pocas las acciones que utilizan para minimizar el consumo de este recurso.</p>
<p>Biodiversidad en jardines</p>	<p>1 Jardín atractivo, 2 Variedad de plantas nativas. 3 Información acerca de las plantas.</p>	<p>El hotel cuenta con un jardín pequeño con plantas nativas del lugar, se pone las cascaras de algunos alimentos como humus para ayudar a crecer a las plantas</p>	<p>66.67%</p>		<p>No cuenta con información sobre las plantas (taxonomía)</p>
<p>Áreas protegidas de conservación</p>	<p>Parques Nacionales cerca del hotel o de la ciudad que los turistas puedan visitar.</p>	<p>El personal del hotel tiene conocimientos acerca del Parque Nacional el Cajas o el Parque Aguarongo y otorga información a los huéspedes sobre cómo</p>	<p>100%</p>		

			llegar a este lugar.			
Contaminación	1. Aguas servidas, 2. Problemas en la atmósfera, 3. Transporte.	Utiliza productos químicos, aerosoles,	33.33%		No realiza muchas acciones para prevenir la contaminación	
Desechos sólidos	1. Reducir, 2. Reciclar, 3. Reutilizar.	El hotel dona a un asilo las toallas y sábanas que son dados de baja y realiza la separación de residuos orgánicos e inorgánicos, recicla papel y reduce envases plásticos	66.67%		No utiliza productos hechos con material reciclado	
Educación ambiental	1. Incrementar conciencia ambiental, 2. Impartir conceptos de educación ambiental. 3. Tours que muestran la riqueza natural y cultural de la zona.	El hotel da charlas cada seis meses al personal sobre educación ambiental.	66.67%		Debería el hotel dar folletos sobre el calentamiento global para que las personas tomen conciencia de lo que está pasando hoy en día.	
<b>Valor</b>			<b>52.91%</b>			

El Hotel Victoria en cuanto al ámbito ambiental en la actualidad cuenta con un porcentaje de 52.91% sobre 100%, para sacar este resultado se realizó una regla de tres, cada sub ámbito del socio cultural es calificado sobre 100 puntos, correspondiendo a los ocho sub ámbitos es un total de 800 puntos que equivale al 100%, estos porcentajes están basados en indicadores de la Guía Rainforest Alliance 2005 y la Norma Smart Voyager



que a continuación se presenta, el 47.09% faltante es debido a que el hotel realiza capacitaciones semestrales y no mensuales al personal acerca del calentamiento global o la educación ambiental, no utiliza productos hechos con material reciclado, no tiene un buen uso de los residuos y no utiliza de una manera adecuada el recurso de agua y energía dentro del establecimiento.

### Dimensión Protección y Conservación Ambiental

Criterio Consideraciones generales				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
1: Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	1			
2: Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.		0,5		
3: Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	1			
Criterio Energía				
4: La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	1			
5: Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.		0,5		
6: Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	1			



7: Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.		0,5		
8: Dentro de las áreas operativas y baños se informa al cliente, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	1			
<b>Criterio Biodiversidad</b>				
9: La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas.	1			
10: La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	1			
11: La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural.				-----
12: No se introducen especies ajenas al medio ambiente local.	1			
13: En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	1			
<b>Criterio Aire</b>				
<b>Ponderación</b>				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
14: Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso de combustible y disminuir las emisiones de gases y material particulado, y mantiene visibles los permisos otorgados por las				--



entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones				
15: Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación.				--
<b>Criterio Agua</b>				
16: Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	1			
17: La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.			0	
18: Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.			0	
19: Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y clientes			0	
20: En baños públicos y del personal, como en áreas de operación se informa al cliente, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.		0,5		
<b>Criterio Contaminación y Desechos</b>				
<b>Ponderación</b>				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
21: La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos		0,5		



22: El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, tienen un mantenimiento constante y están en buen estado.		0.5		
23: Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.		0.5		
24: Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.	1			
25: Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.	1			
26: Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.	1			
27: La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	1			
<b>Criterio Ruido</b>				
28: La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.	1			
29: Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.	1			
30: Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del establecimiento	1			
<b>Criterio suelo</b>				



Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
31: Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinarias se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.				-----
32: Para el caso de áreas protegidas, la empresa respeta y cumple las regulaciones establecidas por la autoridad competente.				-----
Sumatoria	64.06			

Ilustración 45 Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria

**Título:** Valoración Norma Smart Voyager Express Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** (Norma Smart Voyager Express-Hospedaje, 2013)

**Fecha:** 10 de julio del 2019

De acuerdo al cuadro de valoración de la Norma Smart Voyager Express y sus criterios, dimensiones y lineamientos que esta norma establece se procedió a calificar al hotel Victoria en el ámbito ambiental conforme a la calificación que se puede observar en la ilustración N° 29, concediendo el porcentaje de 64.06%, el 35.94% faltante es debido a que no implementa metas de reducción de consumo de agua y luz, no realiza inspecciones trimestrales en áreas eléctricas, no tiene un programa de ahorro de energía a clientes, no cuenta con grifería ahorradora de agua en áreas públicas, no realiza inspección diaria de tuberías, no cuenta con un programa de uso y ahorro de agua al cliente, las áreas de cocina como trampas para captura de grasa no están en buen estado y no utilizan la reutilización de insumos.

El objetivo de este capítulo es establecer la situación sostenible del Hotel Victoria acorde a la Guía de Buenas Prácticas Rainforest Alliance y la Norma Smart Voyager, al finalizar este segundo capítulo se detalló toda la información recabada a través de entrevistas,





visitas al hotel y fotografías lo cual permitió realizar este capítulo y obtener los resultados actuales del establecimiento conforme a los tres pilares de la sostenibilidad.

## Capítulo III

### PROPUESTAS SOSTENIBLES PARA EL HOTEL VICTORIA

En este capítulo se realizará una serie de propuestas que ayudarán a minimizar el impacto ambiental en el hotel Victoria, estas propuestas se aplicarán para cada uno de los tres pilares que son empresarial, sociocultural y ambiental. Estas propuestas son de vital importancia no solo para el establecimiento sino para la comunidad y para las futuras generaciones para que con estas propuestas optimice los recursos que posee y promueva un desarrollo sostenible en el establecimiento.

En la actualidad los turistas además de buscar un hospedaje para pasar la noche, buscan experiencias con la naturaleza y el medio que los rodea, por ello es indispensable el aporte que el establecimiento realice acciones que articule a los huéspedes con el entorno y que con esto el huésped ayude de una u otra manera a minimizar el impacto ambiental con las acciones que podría generar y que el hotel plantea para el desarrollo sostenible de la empresa.

Las propuestas para cada ámbito del hotel estarán basadas en maximizar los recursos que presenta en cada ámbito presentado en el capítulo dos y observar las falencias y las mejoras correctivas que se puedan aplicar y así conseguir una mejora en cada uno de los pilares de la sostenibilidad para el hotel.

#### 3.1 Propuesta del Ámbito Empresarial

El ámbito empresarial es el encargado de gestionar la administración del establecimiento, políticas, procedimientos, planificación de cada departamento para que cubra las necesidades que el hotel tenga, el hotel carece de una serie de políticas las cuales son fundamentales para el funcionamiento del mismo, por ello se propondrá alternativas en cada sub ámbito del pilar empresarial para cubrir las falencias presentadas en el cuadro resumen en el capítulo dos.



### **3.1.1 Gestión de la Sostenibilidad**

En el cuadro resumen presentado en el capítulo dos se puede comprobar el porcentaje de cumplimiento de cada sub ámbito y sobre el estatus del mismo además que es lo que la empresa necesita mejorar o que es lo que carece.

El hotel no cuenta con políticas de sostenibilidad, pero cuenta con un programa de buenas prácticas ambientales, es necesario que el establecimiento implemente una política de sostenibilidad ya que la misma beneficiaría a la empresa mejorar el programa de buenas prácticas ambientales que posee, y así el establecimiento ayudaría a minimizar el impacto ambiental que produce, optimizando los recursos que posee y alcanzar un ahorro económico a futuro.

Por otra parte el hotel Victoria posee una política empresarial la cual se encuentra visible en la gerencia del hotel para el conocimiento de todos los empleados, pero carece de otras políticas como de recursos humanos, de servicio, ambiental, política social y política de seguridad, por lo cual se recomienda implementar cada una de estas políticas, el establecimiento cuenta con manuales o procedimientos de los mismos pero se debería implementar políticas que agilicen el proceso de cada uno de estos.

En cuanto a la planificación del establecimiento si cumple con lo establecido en el Rainforest Alliance ya que cuenta con su respectiva misión, visión, programas y procesos enfocados en las funciones que debe realizar cada departamento todo esto con el fin de generar buenos resultados en cuanto a las actividades realizadas de los empleados.

#### **3.1.1.1 Propuesta de Política Sostenible para el hotel Victoria.**

El Hotel Victoria se compromete a minimizar el impacto ambiental realizando buenas prácticas sostenibles de tal manera que pueda identificar los impactos positivos y negativos que produce para así promover las acciones positivas y buscar soluciones prácticas que ayuden con los impactos negativos que genera y los convierta en acciones que beneficien al establecimiento integrando a la comunidad y concientizando sobre la importancia de cumplir con las buenas prácticas en los tres pilares sostenibles que son: ambiental, sociocultural y empresarial.



De igual manera se compromete a respaldar la cultura y patrimonio de nuestra ciudad, que es el pilar del turismo en la provincia y a ofrecer un servicio de calidad siempre satisfaciendo las necesidades de los clientes, huéspedes y personal del hotel Victoria.

### **3.1.1.2 Propuesta de Política Social**

El Hotel Victoria se compromete a contratar recursos humanos sin discriminar raza, sexo y religión, así mismo se otorgará condiciones laborales justas de acuerdo como establece la ley en nuestro país y prohíbe la explotación de menores en todas nuestras actividades para evitar sanciones y erradicar el trabajo infantil.

### **3.1.1.3 Propuesta de Política de Seguridad**

El hotel Victoria garantizará la salud y seguridad de clientes, huéspedes y personal, así mismo desarrollará actividades en un ambiente idóneo para la acción que se vaya a realizar con el fin de preservar no solo el recurso humano sino el entorno en el que se realice la actividad cualquiera que esta sea.

### **3.1.1.4 Propuesta de Política de Recursos Humanos**

El establecimiento hotelero contratará personal que garantizará la calidad en su servicio, basándose en constantes capacitaciones a su personal además desarrollando competencias y perfeccionando las destrezas de cada uno de ellos, así mismo motivará al personal conociendo las necesidades que tenga y cumpliendo las normas requeridas por el establecimiento y por la ley del país.

### **3.1.1.5 Propuesta de Política de Servicio**

El hotel Victoria tiene la misión de ofrecer un servicio de calidad con el fin de superar las expectativas de los clientes, todo esto ofreciendo experiencias únicas para satisfacer las necesidades de una manera rápida y segura y así ofrecer a nuestros clientes que se sienta parte del establecimiento y de la cultura local enfocándonos en la calidad del servicio para así lograr la fidelización del cliente.

### **3.1.2 Gestión de Calidad.**

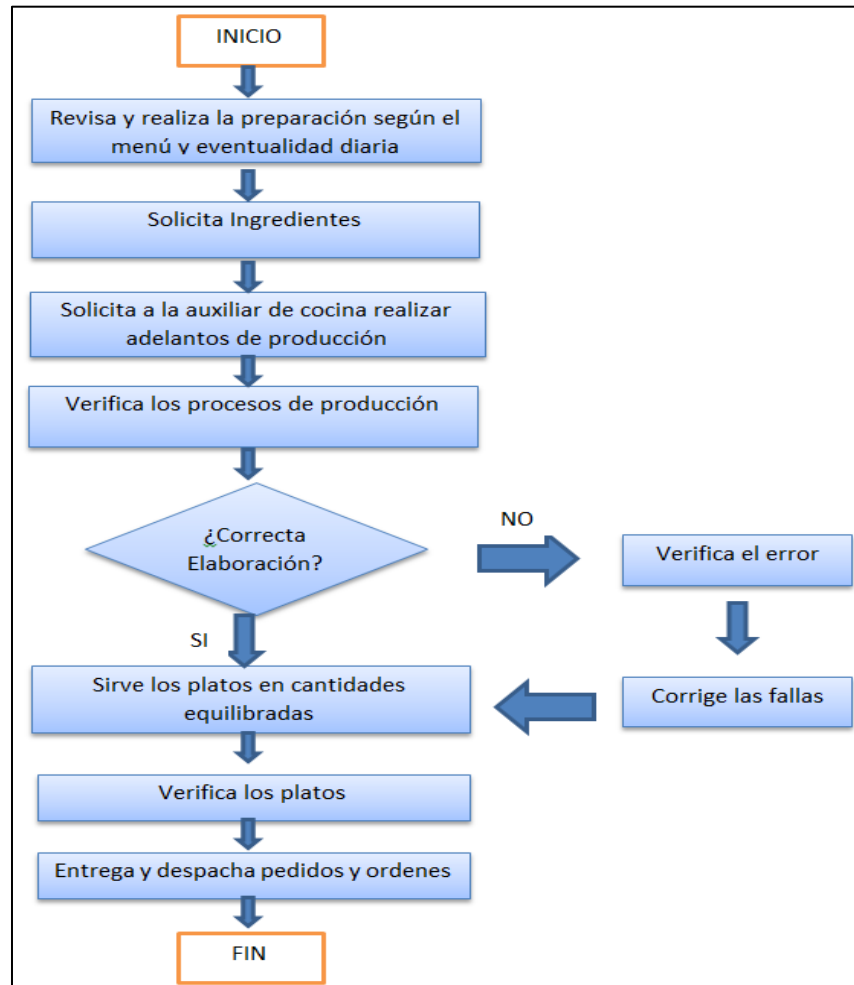
La Gestión de calidad organiza y controla la organización relativa a los procesos y a la adquisición de insumos por parte del establecimiento, el hotel cuenta con un manual de gestión integral que sirve para dirigir, controlar y planificar la organización con respecto a



la calidad lo cual ayuda a agilizar los procesos presentando un organigrama de forma clara y directa, el establecimiento cuenta con políticas para proveedores, mapa de procesos, manuales de administración y dirección, de recepción de productos y una acta de acciones correctivas y por otro lado el hotel carece de flujogramas en el departamento de alimentos y bebidas el cual es indispensable para estandarizar una receta, abaratar costos entre otros, así mismo carece de un flujograma de limpieza de habitaciones el cual es fundamental para reducir los tiempos de limpieza y conocer cuál sería el costo del trabajador y reducir costos en cuanto a los insumos de limpieza y al agua.

### **3.1.2.1 Propuesta de Flujogramas de procesos para el área de alimentos y bebidas**

El Hotel Victoria en su Manual de Gestión integral puede incorporar el siguiente Flujograma de procesos para que el personal del área de alimentos y bebidas conozca cuales son las actividades que deben de seguir para una correcta gestión de la calidad, a continuación, se presenta un ejemplo de flujograma de procesos.



*Ilustración 45* Flujograma de procesos para el área de alimentos y bebidas.  
**Título:** Flujograma de procesos para el área de alimentos y bebidas.  
**Autor:** Propia  
**Fuente:** [www.restauranteecole.com](http://www.restauranteecole.com)  
**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### 3.1.2.2 Propuesta de Flujograma de procesos para el área de Ama de Llaves

A continuación, se presenta un flujograma de procesos en el área de Ama de llaves que el hotel puede implementar en el futuro.

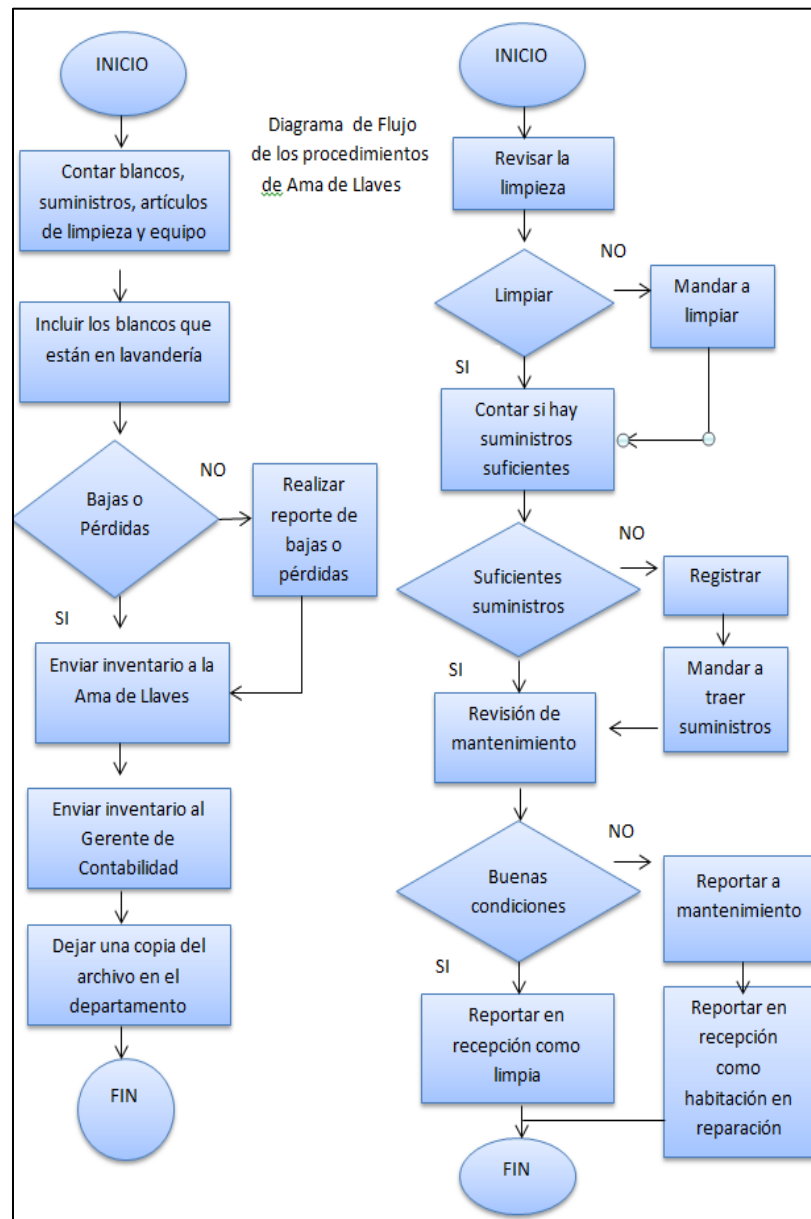


Ilustración 46 Flujograma de procesos para el área de Ama de llaves

**Título:** Flujograma de procesos para el área de Ama de llaves

**Autor:** Propia3633

**Fuente:** [www.universidadtecnologicadelvallemezquita.com](http://www.universidadtecnologicadelvallemezquita.com)

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### 3.1.3 Gestión de Recursos Humanos

En este sub ámbito el hotel cuenta con un manual de Gestión de Talento Humano donde especifica la contratación y selección del personal, funciones que realiza cada empleado,



se recomienda actualizar el manual de puestos de trabajo ya que con el avance de la tecnología los requerimientos han cambiado.

Además, se recomienda realizar una encuesta para la evaluación del desempeño al trabajador la misma que garantizara la calidad en el servicio y fomentara el trabajo en equipo.

### 3.1.3.1 Propuesta de actualización del Perfil del Trabajador

En el Manual de Gestión de Talento Humano del Hotel Victoria cuenta con un manual sobre el perfil de sus empleados, en este caso se propone que actualice en la parte de formación académica ya que en todos sus formatos para contratar a personal solo pide que tengan bachillerato y no educación universitaria o cursos de tercer nivel.

### 3.1.3.2 Propuesta de Formato de Evaluación del desempeño del trabajador

 <b><u>Evaluación al desempeño del trabajador</u></b>						Calificación
						<b>General</b>
<b>Identificación</b>						
<b>Fecha de evaluación</b>						
<b>Nombre del evaluado</b>						
<b>Cargo</b>						
<b>Departamento</b>						
Aspectos a Evaluar						Observaciones
<b>Atención al Cliente</b>	1	2	3	4	5	
<b>Responsabilidad</b>	1	2	3	4	5	
<b>Trabajo en equipo</b>	1	2	3	4	5	
<b>Iniciativa</b>	1	2	3	4	5	



<b>Orden y Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Habilidad para seguir instrucciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Habilidad para resolver problemas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>Suma total:</b>

*Ilustración 47 Evaluación al desempeño del trabajador*

**Título:** Evaluación al desempeño del trabajador

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### **3.1.4 Gestión Financiera y Contable**


Este sub ámbito es uno de los más importantes del hotel ya que es el encargado de analizar los costos y presupuestos que el hotel presenta además los ingresos y egresos que se dan en un tiempo determinado, el hotel cuenta con un formato en el que realiza sus presupuestos y gastos sobre entradas y salidas de insumos y de dinero, además cuenta con un manual de procedimientos financieros en cual da conocer las áreas en las que el hotel está generando mayor gasto y cuál sería el que necesita una inversión de dinero, esto ayuda a que la empresa tenga una administración del mismo.(Ver Anexo N°16, página 159)

### **3.1.5 Gestión de Seguridad**

Esta área es la encargada de salvaguardar el establecimiento, el personal y a los huéspedes del hotel, por lo cual es de vital importancia para el establecimiento, el hotel cuenta con un programa de prevención de riesgos el cual da indicaciones de que acciones emprender en el caso de una catástrofe natural o en el caso de incendios, robos y secuestros, por ello se recomienda capacitar al personal con simulacros de situaciones peligrosas y como es una área del centro histórico de la ciudad muy concurrida debería tener alianza con otros establecimientos o una alarma comunitaria en los establecimientos a su alrededor, además realizar simulacros en caso de temblores, incendios, robos, terrorismo u otros eventos similares para así lograr una protección total en caso de alguna situación que lo necesite.





 <b>Propuesta de un Plan de Seguridad para el Hotel Victoria</b>			
<b>Descripción de las actividades</b>	<b>Responsabl e</b>	<b>Duración</b>	<b>Observaciones</b>
Realizar actividades de información acerca del plan de seguridad que cuenta el hotel Victoria			
Realizar capacitaciones en caso de emergencias			
Realizar Simulacros en caso de algún desastre natural			
Elaborado Por:			
Aprobado Por:			
Recursos:	Recurso Humano, Capacitadores, Procedimientos, etc		

*Ilustración 48 Propuesta de un Plan de Seguridad en Caso de Emergencias*

**Título:** Propuesta de un Plan de Seguridad Para el Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### 3.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo

Este sub ámbito es el encargado de la promoción ofrecer productos y servicios por distintas plataformas ya sea en medios sociales o escritos, a pesar de tener una buena gestión de mercadeo en redes sociales como Facebook, Instagram, blogs de viajes y de contar con su propia página web, esta última no está debidamente actualizada por lo que se recomienda contratar a una persona que actualice constantemente la página ya que los precios varían según la temporada y las fotos de las instalaciones del establecimiento deberían estar en constante cambio puesto que las mismas varían con remodelaciones y nuevos equipos.



### 3.2 Propuesta del Ámbito Sociocultural del Hotel Victoria

El ámbito sociocultural es el encargado de establecer la relación existente entre el establecimiento y la comunidad local, todo esto se da de acuerdo a recalcar lo que la comunidad representa no solo para el hotel sino para la ciudad de Cuenca como destino turístico.

Referencia	Propuesta	Detalle
La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.	1: Adquirir productos de primera necesidad como leche, queso, huevos y mantequilla por parte ganaderos de la provincia del Azuay.	Esto debido a que la provincia del Azuay presenta una variedad de productos de calidad propios de la zona y que beneficiaría al establecimiento y a ganaderos locales y a los artesanos de la zona.
	2. Implementar la tienda de souvenirs para la venta de sombreros de paja toquilla, adornos hechos de hierro y artesanías hechos por artistas cuencanos	Por otra parte, podría aportar económicamente en festividades locales como en el Pase del Niño y el Corpus Christi
La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales	3. Aportar de manera económica en las festividades de la ciudad.	
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y a la protección del patrimonio histórico cultural	Actualizar la información que presenta en su página web	Debería actualizar su página web ya que el hotel cambia los precios de sus habitaciones debido al cambio de temporada.

*Ilustración 48 Propuestas Ámbito Sociocultural*

**Título:** Propuestas Ámbito Sociocultural

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019



### **3.2.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad**

Este sub ámbito es el encargado de los beneficios tanto económicos como sociales que el hotel tenga y que cumpla, todo esto se da con el objetivo no solo de obtener una buena gestión en cuanto a beneficios económicos, sino con el fin de ayudar en lo posible a la comunidad de la cual el hotel es parte, por ello debe ayudar a preservar la cultura presente en sus alrededores y en su establecimiento además de conservar sus tradiciones que son muy importantes para la ciudad. El establecimiento posee una política para proveedores la cual es cumplida al cien por ciento por ambas partes, pero el establecimiento debería empezar a adquirir productos y servicios locales ya sea de la ciudad o de la provincia, productos como la leche o mantequilla podrían ser cubiertos por parte de ganaderos del Azuay, además el establecimiento podría implementar una tienda de souvenirs la misma que podría tener a la venta productos tales como sombreros de paja toquilla, adornos hechos de hierro los mismos que son realizados en la zona del Vado, cuadros hechos por artistas cuencanos, entre otras artesanías de la zona.

Otra de las acciones que el hotel podría presentar para contribuir al desarrollo de la comunidad podría ser que en su patio ubicado en la parte baja del establecimiento en la cual se encuentra su jardín, podría prestar sus espacios para exposiciones de cuadros o artesanías hechas por cuencanos el cual beneficiaría al hotel y a sus huéspedes como a la comunidad.

### **3.2.2 La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales.**

Este aspecto es el que el establecimiento cumple al cien por ciento todo esto debido a que brinda información sobre las festividades sociales o religiosas que se presentan a lo largo del año en toda la provincia del Azuay, además sus empleados están capacitados con información referente a acontecimientos y festividades que se den en la provincia, por esto la empresa aporta a la historia y cultura dando a conocer a los turistas e incitando a asistir a dichos eventos. Por otra parte, como recomendación el hotel podría involucrarse más con la comunidad y lo que está representa para así destacar la cultura de la provincia, el establecimiento podría aportar con su personal o de manera económica en algunas de las festividades que la ciudad de Cuenca tenga a lo largo del año, esto no



solo beneficiaría al evento que se esté dando sino aportaría con publicidad para el establecimiento.

### **3.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.**

La ciudad de Cuenca fue declarada patrimonio cultural de la humanidad en 1999, por esto el hotel tiene la misión de preservar todo lo que sea considerado patrimonio cultural lo cual implica el cuidado de su infraestructura, el establecimiento en su página web presenta información con respecto a la historia y a la cultura de la ciudad y cuenta con folletos los mismos que tienen información sobre algunos de los edificios y zonas destacadas como patrimoniales de la ciudad, pero a pesar de esto no da a conocer información detallada de estas zonas o edificios por esto el establecimiento podría actualizar la información que presenta en su página web y en sus folletos informativos y brindar información para que el turista visite estos lugares y contribuya con aportes económicos a algunas zonas.

### **3.2.4 Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico**

Este sub ámbito tiene un porcentaje de cumplimiento del cien por ciento según el cuadro resumen de valoración, esto es debido a que el establecimiento da a conocer a los turistas los lugares turísticos más importantes de la ciudad de Cuenca, además se oferta productos y alojamiento de la Posada Ingapirca el cual pertenece a la empresa hotelera Doncuni, y en sus establecimientos presenta decoración con artesanías, cuadros y fotos de la zona lo cual llama la atención de los turistas para que se informen y aprendan sobre las actividades que se dan en la provincia del Azuay y del Cañar en Posada Ingapirca respectivamente, además oferta tours en alianza con el bus turístico de la ciudad el cual da recorridos guiados por zonas representativas de la ciudad, entre las ofertas que presenta el establecimiento también se podría destacar los paquetes turísticos que presentan en sus redes sociales con promociones y descuentos por temporadas o para determinada festividad que se da en la ciudad.

## **3.3 Propuesta para el Ámbito Ambiental del Hotel Victoria**

El ámbito ambiental es uno de los más importantes al hablar de sostenibilidad por ello se dará algunas alternativas y propuestas las cuales van ayudar a minimizar el impacto



ambiental que produce el establecimiento, con ello vamos a replantear sus prácticas sostenibles del hotel para en un futuro alcanzar una certificación que beneficie a la gestión ambiental del establecimiento.

### **3.3.1 Calentamiento Global.**

De acuerdo a manuales de buenas prácticas para turismo sostenible una de las razones más importantes para que se dé el cambio climático es el resultado de la actividad humana, quienes con su maltrato con la naturaleza afecta a la temperatura de nuestro entorno lo cual lleva a derretir los polos y que las mareas aumenten.

El establecimiento conoce sobre el tema de lo que causa el calentamiento global pero no realiza una gestión que ayude a prevenir este dicho problema, el hotel debería empezar a calcular la huella de carbono que emite, para ello se podría utilizar la herramienta que el Ministerio del Ambiente en el Ecuador en su página web ha implementado la cual es una calculadora que valora la cantidad de dióxido de carbono que produce el establecimiento,

De acuerdo a Global Footprint Network (2012) “La huella ecológica mide la cantidad de tierra y agua biológicamente productivas que en un individuo, una región, toda la humanidad, o determinada actividad humana requiere para producir los recursos que consume y absorber los desechos que genera” (Ministerio del Ambiente, s.f).

En la página del ministerio del ambiente existe la opción de calcular la huella ecológica ya sea de manera personal o institucional, para el caso de la huella institucional la empresa debe postularse con sus datos correspondientes para calcular la huella ecológica que produce la empresa postulada.



*Ilustración 49 Calculo de la Huella Ecológica*

**Título:** Calculo de la Huella Ecológica

**Autor:** Ministerio del Ambiente

**Fuente:** [www.huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella\\_institucional.php](http://www.huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella_institucional.php)

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

Otra de las acciones que podría beneficiar al establecimiento sería el uso de productos biodegradables y un buen uso de los residuos, además no implementar en ningún área del hotel el uso de sprays en aerosol ya que estos tienen gases nocivos y afecta a la capa de ozono.

### 3.3.2 Recurso agua

En cuanto al recurso agua el hotel posee algunos de los factores que ayudan de alguna manera al buen uso de este líquido vital, ya sea a través del taque de reserva que tiene y rótulos con mensajes de ahorro de agua.

Entre las acciones que el hotel podría implementar para mejorar el uso del recurso agua podría ser la adquisición de un compresor de agua la cual ayude a regar el jardín y al lavado de carros, el mismo que funcionaría con el agua proveniente del río Tomebamba. También se podría implementar llaves de agua con manijas de cierre automático o con sensores, realizar campañas de ahorro del agua con los huéspedes al momento de realizar el check-in con acciones fáciles tales como al momento de bañarse gastar el agua suficiente para dicha acción, con esto el cliente sentirá que está ayudando de alguna manera la preservación del medio ambiente, además realizar mantenimiento en las llaves de agua en mangueras y válvulas para evitar fugas.



Adquirir una lavadora para no gastar en cuanto al servicio externo de lavado de sabanas, toallas y otros enseres, además beneficiaría a las plantas que existe en su patio ya que con esa agua se podría regar las mismas y limpiar las áreas comunes.

El área de cocina está considerada como una de las más contaminantes y que más desperdicios genera, para eso se recomienda al hotel acciones simples tales como lavar los alimentos en bowls y no directamente al chorro de agua lo cual generaría un menor consumo en este líquido vital.

Artículo	Proveedor	Marca	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total
Lavadora	Sukasa	LG	\$918.00	1	\$918,00
Compresor de agua	Pintulac	Alnic	\$180.00	1	\$180,00
Llave de agua para lavamanos	Kiwi	Edesa	\$38,50	30	\$1.155,00

Ilustración 50 Cuadro de artefactos para el Hotel Victoria

**Título:** Cuadro de artefactos para el Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Sukasa, Pintulac y Kiwi

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### 3.3.3 Recurso Energía

En este recurso pocas son las acciones que el hotel, realiza para reducir costos en cuanto al consumo de energía y también minimizar el impacto ambiental, por ello el hotel podría implementar una serie de acciones que ayudarían a estos dos objetivos, acciones tales como realizar un mantenimiento periódico de instalaciones eléctricas y electrodomésticos con el fin de reducir el uso de energía, el inmueble es catalogado como una casa patrimonial por lo cual hay que realizar un mantenimiento a las conexiones ya que con el tiempo ha tenido su desgaste lo cual podría ocasionar fallas, consumo de energía elevado o inclusive incendios por falta de mantenimiento, además el hotel cuenta con focos led los cuales son dañinos para la salud de las personas y no ahorran energía de una manera conveniente por ello se recomienda la adquisición de 108 focos ecológicos.

Otra de las recomendaciones sería la adquisición de paneles solares ya que con los mismos se podría crear un ahorro de energía muy importante para el hotel y para la



comunidad, aunque su adquisición generaría costos elevados a la larga tendría una buena inversión que beneficiaría la ambiente y a la economía del establecimiento.

Artículo	Proveedor	Marca	Precio Unitario	Cantidad	Costo Total
Focos ecológicos	Solergy	Solergy	\$8.00	108	\$864.00
Panel Solar para	Solergy	Sunpower	\$3.500.00	1	\$3.500.00

Ilustración 51 Cuadro de artefactos para el Hotel Victoria

**Título:** Cuadro de artefactos para el Hotel Victoria

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Solergy

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### 3.3.4 Biodiversidad en los jardines

El hotel cuenta con un amplio jardín ubicado en la parte de atrás del establecimiento, este jardín cuenta con diversas plantas además que funciona como garaje y tiene áreas para socializar, como recomendación el hotel podría crear un pequeño huerto en el cual los huéspedes puedan interactuar con las plantas, plantas medicinales y autóctonas de la provincia del Azuay y que las mismas incluyan su taxonomía, dichas plantas podría ser adquiridas de manera gratuita en el Ministerio del Ambiente con lo cual se podría generar un momento de esparcimiento para los huéspedes sin alejarse del hotel, además esto atraería a colibríes, abejas u otros pequeños insectos que podrían ser observados y fotografiados por los clientes del hotel.

Nombre	Taxonomía	Usos
<b>Manzanilla</b>	Matricaria recutita	Medicinal
<b>Menta</b>	Mhenta percutita	Medicinal
<b>Ruda</b>	Ruta Graveolens	Medicinal
<b>Ataco</b>	Amaranthus quitensis	Medicinal





<b>Sábila</b>	Aloe vera	Medicinal y ornamental
<b>Ortiga</b>	Urtica dioica	Medicinal y ornamental
<b>Tomate de árbol</b>	Solanum Betaceum	Medicinal
<b>Helechos</b>	Polystichum munitum	Ornamental
<b>Toronjil</b>	Melissa	Medicinal
<b>borraja</b>	Borrago	Medicinal

*Ilustración 52 Cuadro de plantas y taxonomía*

**Título:** Cuadro de plantas y taxonomía

**Autor:** David Chérrez-Maribel Guzmán

**Fuente:** Instituto de promoción humana Somoto, Madriz

**Fecha:** 24 de septiembre del 2019

### **3.3.5 Áreas naturales protegidas y de conservación.**

La ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay cuenta con una variedad de áreas protegidas y de conservación tales como son el Parque Nacional el Cajas que es el más conocido o la Reserva Aguarongo, además el hotel en su decoración presenta fotografías de dichos espacios protegidos lo cual incentiva a los huéspedes a visitar dichas áreas, como recomendación el hotel podría ofrecer tours privados a estos espacios

### **3.3.6 Contaminación**

Como toda empresa de servicios o comercial de una u otra manera contamina al medio ambiente que lo rodea, el hotel no vigila los productos químicos que se emplea en la limpieza de las habitaciones, por ello debería adquirir productos biodegradables, también se podría reducir la producción de residuos efectuando una clasificación de los desechos desde su origen para su posterior reciclaje, evitar el uso de vasos, cubiertos y platos de plásticos además evitar los productos que estén envueltas en empaques de plástico, también en el área de cocina se podría instalar trampas de grasa en los fregaderos.

### **3.3.7 Desechos Sólidos**

Los desechos sólidos en el establecimiento son bien administrados por parte del hotel ya que las toallas y sabanas que son dadas de baja son dadas al asilo, además cumple de manera oportuna con la recolección de la basura se recomienda que los residuos orgánicos que produce el hotel podría servir como abono para el jardín o ser trasladados a la Posada Ingapirca perteneciente a la empresa hotelera Doncuni.



### **3.3.8 Educación Ambiental**

El establecimiento además de capacitar a su personal en cuanto a minimizar el impacto ambiental, debería de crear una campaña de reducir los desperdicios, reciclar y reutilizar los insumos que sean posibles, además se puede ofrecer tours al parque nacional El Cajas para admirar su belleza e informarse al respecto de las campañas de uso de desperdicios de esta zona, además se podría incentivar a visitar el Eco parque El Valle ubicado en la zona del Valle en el cual hay juegos para niños hechos con material reciclado y una estructura igualmente hecha con material reciclado la cual está enfocada en educar acerca de los procesos y el tratamiento de los desechos, además de canchas, graderíos, una pérgola, además de mobiliario de madera entre otros.

El objetivo de este capítulo es recomendar acciones que beneficien a la empresa tanto de manera económica como ambiental, basado en la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance, aquí se ofrece alternativas que el establecimiento debería aplicar para generar un menor impacto ambiental basado en la guía y enfocado en los tres pilares que son empresarial, sociocultural y ambiental.

**Cuadro resumen de propuestas de los tres pilares de sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental.**

<b>BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN EL HOTEL VICTORIA</b>							
<b>Ámbito empresarial</b>							
	<b>Gestión de la Sostenibilidad</b>			<b>Gestión de Calidad</b>			
<b>Consejos por área operativa</b>	<b>Políticas de Sostenibilidad</b>	<b>Políticas empresariales</b>	<b>Planificación</b>	<b>Procesos y Procedimientos</b>	<b>Administración y Dirección</b>	<b>Suministros y Proveedores</b>	<b>Monitoreo y Acciones correctivas</b>
<b>Dirección General de la Empresa Hotelera Doncuni</b>	Realizar una gestión para obtener una política de sostenibilidad para el hotel	Realizar una gestión para políticas de recursos humanos.	Diseñar planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.	Establecer procesos y procedimiento de funciones del trabajador a través de flujogramas de procesos, para alimentos y bebidas y ama de llaves.	Integrar las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes. Se deben establecer cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.		
<b>Gerente General</b>		Realizar un seguimiento mensual de las políticas para verificar si se cumple dichas políticas		Supervisar que cada trabajador cumpla con los flujogramas de procesos facilitando así su trabajo			
<b>Dirección Operativa</b>							
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>				<b>Gestión Financiera y Contable</b>			
<b>Manuales y procedimientos</b>	<b>Capacitación del personal</b>	<b>Evaluación y desempeño</b>		<b>Sistema Financiero y contable</b>	<b>Presupuestos</b>		
<b>Conocer a cada trabajador sus</b>	Realizar capacitaciones al personal	Realizar evaluaciones al trabajador para					



<b>antecedentes y su vida presente.</b>	constantemente. (mensual)	conocer su desempeño laboral.		
<b>Modificar el manual de talento humano, en donde los criterios para la selección del personal sean justo y profesional, verificar que funciones va a cumplir, requisitos, etc.</b>		Elaborar un formato de evaluación del desempeño al trabajador		
<b>Gestión de Seguridad</b>		<b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b>		
		<b>Comunicación</b>	<b>Mercadeo</b>	
		Trabajar con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios		
<b>Implemente programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.</b>		Incorporar el tema de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.		
<b>Crear alianzas o una alarma comunitaria con los locales alrededor del establecimiento.</b>			Se recomienda actualizar la página principal del establecimiento para que el cliente pueda observar de manera clara y precisa lo que ofrece el hotel.	



**BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN EL HOTEL VICTORIA**

**Ámbito sociocultural**

Aspecto	Beneficio económico	Beneficio social	Beneficio ambiental
<b>Contribución al desarrollo local de la comunidad</b>			
<b>Promueve el empleo y comercio justo de la localidad</b>	Promover empleo ayuda que el dinero se quede en su propia localidad	Mejora la calidad de vida de los habitantes de la localidad	Ayudar a la conservación de las tradiciones, cultura, conservación de las áreas verdes con las que cuenta el hotel por ende contribuye con la conservación del medio ambiente
<b>Proveer de útiles escolares los hijos de los empleados de situación vulnerable. Ayudar a los trabajadores y sus familias en situaciones de calamidad doméstica o enfermedad.</b>	Ayudar con un aporte monetario que a su vez en una instancia es un gasto a futuro se incrementara la confianza de los empleados para desarrollar un buen trabajo.	Motivar a los empleados a trabajar con ánimo y confianza en las distintas áreas del establecimiento.	
<b>Operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales</b>			
<b>Aportar a las culturas y poblaciones de la localidad es brindar información sobre festividades que se desarrollan en los diferentes cantones como: Gualaceo, Chordeleg, Sigsig, Paute, Santa Isabel y Cuenca</b>	Al otorgar información atrae a turistas a visitar la ciudad y a su vez incrementa la rentabilidad en el establecimiento de alojamiento.	Atrae turistas y ayuda a las comunidades aledañas a incrementar el turismo y a vender sus artesanías.	Al dar información sobre los distintos lugares también otorgan información sobre el cuidado del ambiente del mismo.
<b>La empresa y la comunidad</b>			
<b>Dan a conocer la historia y la cultura local de la ciudad en sitio Web</b>	Aumento de ingresos por la afluencia de turistas.	Aporte a la plaza turística del destino , mejorándolo y aportando económicamente a su localidad por la prestación de distintos servicios consumidos por los turistas	Concientizar sobre regulaciones de actuación de los turistas evitando perjudicar el destino y su entorno.
<b>Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico</b>			
<b>Responsabilidad social</b>	Respetar la diversidad de religiones, creencias filosóficas y morales que son la base, como la consecuencia del turismo responsable.	Respetar y se involucra en el desarrollo de la comunidad local.	Oferta gastronomía internacional y nacional varía constantemente.



**BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN EL HOTEL VICTORIA**

**Ámbito Ambiental**

Consejos por área	Agua	Energía/ Calentamiento global	Conservación de la biodiversidad	Prevención de contaminación	Educación ambiental
<b>Habitaciones y Baños</b>	-Instalar lavamanos ecológicos. -Realizar mantenimiento en llaves de agua inodoros y reservorios para evitar fugas. -Concientizar al personal sobre todo de limpieza para que busque fugas al fin de evitar pérdidas.	-Realizar campañas de ahorro y señales sobre el consumo de energía en pasillos y habitaciones para apagar luces y aparatos electrónicos cuando sea necesario. -Pintar paredes con colores claros para reflejar la luz.	Encender la menor cantidad de luces en baños y habitaciones.	-No utilice químicos dañinos para la limpieza de baños. -Usar aparatos que funcionen con baja energía.	Capacitar al personal y a los turistas sobre la necesidad de cerrar las llaves de agua que no se estén usando.
<b>Cocina</b>	Lavar los platos en lavavajillas con carga completa. Lave frutas y verduras en recipientes.	-Desconectar maquinaria eléctrica que no se esté utilizando.		-Ofrecer alimentos hechos en la localidad.	-Informe al personal y a los turistas el ahorro que se produce al apagar las luces y los aparatos eléctricos que no están en uso.
<b>Limpieza</b>	Adquirir una lavadora Para no gastar en servicio externo.	Desconectar los electrodomésticos que no se estén utilizando para ahorrar energía	Usar productos de limpieza biodegradables y que no dañen la capa de ozono.	Limpiar con productos amigables con el ambiente.	
<b>Provisiones</b>		Almacenar provisiones en lugares que no se dé al sol u otros que puedan dañarlos para ahorrar energía en refrigeración.	Adquirir productos y servicios suministrados por habitantes locales y no extranjeros. Comprar productos de material biodegradable y reciclable.	-Utilizar productos hechos a base de material reciclado. Comprar refrescos o alimentos en envases retornables. -Emplear cartuchos recargables de tinta.	
<b>Espacios verdes y Áreas Naturales Propias</b>	-Al adquirir la lavadora se podría utilizar su agua para regar plantas o lavar patio. -Captar el agua de lluvia y usarla para lavar	-Sembrar árboles y plantas nativas alrededor de su empresa.	-Adquirir una bomba de agua para utilizar el agua del río y regar plantas y lavar carro de huéspedes.	Utilizar abono natural.	No usar productos químicos dañinos.



	instalaciones y vehículos de los huéspedes. -Adquirir una bomba de agua para regar plantas con agua del río.		-Crear un pequeño huerto con plantas medicinales autóctonas de la ciudad o del Azuay.		
<b>Instalaciones Generales</b>	Concientizar al personal sobre todo de limpieza para que busque fugas al fin de evitar pérdidas.	-Implementar tragaluz as a lo largo del establecimiento para generar mayor luz natural. -Realizar un mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas electrodomésticos y computadoras. -Adquirir paneles solares para crear otro tipo de energía más amigable con el medio ambiente. Dar mantenimiento al establecimiento y a que se encuentra en una zona patrimonial.	Asegurarse de que las aguas servidas no descarguen directamente en el río.	-Imprima papel por los dos lados. -Utilice pizarras para colocar memos y evitar impresiones. -Colocar contenedores para reciclaje. -No utilice pinturas con plomo, ni aerosoles.	Dar charlas al personal sobre el medio ambiente para concientizar sobre uso de energía y agua.



El objetivo de este capítulo es elaborar un plan con propuestas y acciones para mejorar la situación sostenible del establecimiento y minimizar su impacto desde el punto de vista económico, social y ambiental.





## CONCLUSIONES

**Para finalizar este trabajo de titulación se ha concluido que el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca:**

1. El Hotel Victoria es un establecimiento que ofrece un servicio de calidad a sus clientes y huéspedes satisfaciendo siempre sus necesidades desde diferentes perspectivas, pero para aquellas personas que optan por un establecimiento amigable por el medio ambiente, este hotel no cuenta con las suficientes medidas para ser considerado como hotel sostenible.
2. El hotel esta consiente de la contaminación que produce el sector hotelero en la ciudad, pero realiza muy pocas acciones para prevenir este problema.
3. Dentro del ámbito empresarial el hotel carece de políticas de sostenibilidad, de servicio, de seguridad, social y ambiental.
4. El personal que labora en el hotel no recibe capacitaciones o información sobre educación ambiental, por lo que los trabajadores no tienen conocimiento acerca del uso adecuado de los recursos vitales como agua y energía.
5. El hotel no cuenta con personal capacitado en brindar primeros auxilios en caso de algún accidente que se presente en el hotel.
6. En el establecimiento nunca han realizado simulacros de evacuación por lo que el personal que labora ahí no tiene conocimientos de cuál es el protocolo que se debe seguir en caso de un desastre natural.
7. El hotel no realiza las respectivas evaluaciones al personal que labora ahí para conocer el rendimiento de cada uno de ellos en sus diferentes actividades.
8. Dentro del ámbito sociocultural se pudo constatar que el hotel no participa en las festividades culturales que realiza la ciudad.



9. En cuanto al personal del hotel Victoria se puede verificar que el establecimiento no tiene equidad de género por lo que la mayoría de los trabajadores son hombres.
10. En el ámbito ambiental el hotel no cuenta con los equipos o dispositivos necesarios para evitar la reducción de consumo de agua y energía, además no utiliza productos de limpieza biodegradables
11. En cuanto a los desechos orgánicos y sólidos el hotel realiza una minuisiosa clasificación para minimizar la contaminación.
12. El Hotel no da información necesaria a los huéspedes y trabajadores del hotel para minimizar la contaminación que produce el sector hotelero.



## Recomendaciones

1. El Hotel Victoria deberá de crear políticas de sostenibilidad, social, ambiental y de servicios que complemente con los manuales que tiene y que el personal tenga conocimientos de estas nuevas políticas.
2. Se recomienda que el hotel calcule su huella de carbono que produce y así tomar las medidas adecuadas para la reducción de la contaminación ambiental.
3. El hotel debería realizar capacitaciones de educación ambiental al personal y a su vez ellos difundan la información a los huéspedes sobre las buenas prácticas hoteleras.
4. Se recomienda que el hotel contrate más personal femenino para las labores del hotel y así fomentar la equidad de género.
5. El hotel debería participar en las festividades y desfiles que realiza la ciudad apoyando la cultura y arte de la población realizando ferias o exposiciones.
6. En cuanto al ámbito ambiental el hotel debería de comprar productos de limpieza biodegradables y adquirir equipos de ahorro de agua y energía para evitar el excesivo consumo de estos recursos.
7. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas a los trabajadores del hotel para identificar los problemas que existen en su ámbito de trabajo y poder solucionarlos a través de la motivación o capacitaciones para que den un mejor rendimiento laboral.
8. El hotel debería de realizar simulacros de evacuación para que el personal tenga conocimientos de los protocolos a seguir y pueda comunicarlos a los clientes o huéspedes de que hacer en caso de algún desastre natural para que mantenga la calma.
9. Se recomienda que el hotel verifique que sus trabajadores cumplan con los manuales establecidos en cuanto a seguridad y protección al trabajador para así evitar accidentes dentro del trabajo.



10. Se recomienda que el hotel actualice su página web con los lugares turísticos de la ciudad con los precios de las habitaciones y los servicios que ofrece para que el huésped tenga conocimiento y así evitar confusiones en cuanto a los precios que ofrece el hotel y los que están en la página web.
11. Se recomienda contratar a una persona con conocimiento en primeros auxilios en caso de alguna emergencia que se puede producir en el hotel y pueda dar asistencia médica.
12. En cuanto al personal que labora en el hotel se recomienda que ponga en práctica todos los manuales, reglamentos, políticas que el hotel pueda establecer a futuro a favor del medio ambiente y en un futuro convertirse en un hotel sostenible y obtener una certificación.



# ANEXOS



## ANEXO N°1 ATRACTIVOS

# TURÍSTICOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE CUENCA



<b>Atractivos Turísticos Centro Histórico Cuenca</b>					
<b>Iglesias</b>	<b>Museos</b>	<b>Artesanías</b>	<b>Parques</b>	<b>Centros Culturales</b>	<b>Teatros</b>
<b>Catedral Nueva (Mariscal Sucre y Benigno Malo)</b>	Arte Moderno (Mariscal Sucre 1345)	Casa de la Mujer (General Torres y Presidente Córdova)	Abdón Calderón (Simón Bolívar y Benigno Malo)	Edificio Alcaldía de Cuenca (Simón Bolívar y Antonio Borrero)	Sucre (Luis Cordero y Mariscal Sucre)
<b>Catedral Vieja (Mariscal Sucre y Luis Cordero)</b>	Casa de la Cultura (Mariscal Sucre y Benigno Malo)	Plaza Rotary (Vargas Machuca y Gaspar Sangurima)	Plazoleta Víctor J. Cuesta (Presidente Córdova y Vargas Machuca)	Corte Provincial de Justicia del Azuay (Av. José Peralta y Alfonso Cordero)	Casa de la Cultura (Luis Cordero y Presidente Córdova)
<b>San Alfonso (Simón Bolívar y Antonio Borrero)</b>	CIDAP Artes Populares (Calle Larga y Paseo 3 de Noviembre)	Plaza San Francisco (Presidente Córdova y Padre Aguirre)	Carlos Cueva (Honorato Vásquez y Tomas Ordoñez)	Centro Cultural Municipal Quinta Bolívar.(Av.	Carlos Cueva Tamariz (Av. 12 de Abril y Agustín Cueva)



				24 de Mayo y Av. Gagal)	
<b>La Merced (Hermano Miguel y Honorato Vázquez)</b>	Remigio Crespo Toral (Calle Larga y Antonio Borrero)	Plaza del Otorongo (Coronel Talbot y Av. 3 de Noviembre)	Luis Cordero (Manuel Vega y Alfonso Jervez)	Bienal de Cuenca (Simón Bolívar y Benigno Malo)	Teatro Pumapungo (Huaynacapac y Calle Larga)
<b>Las Conceptas (Presidente Borrero y Presidente Córdova)</b>	Historia de la Medicina (Av. 12 de Abril y Av. Solano)	Plaza Santa Ana (Santa Ana y Benigno Malo)	San Blas (Simón Bolívar y Manuel Vega)	Casa de las Posadas (Gran Colombia y Octavio Cordero)	
<b>Todos Santos (Calle Larga y Alfonso Jervez)</b>	Del Sombrero "Homero Ortega" ( Av. Gil Ramírez Dávalos y de las Alcabalas)	Esquina de Artes ( Av. 12 de Abril y Agustín Cueva)	Plazoleta de las Monjas (Padre Aguirre y Mariscal Sucre)	Prohibido Centro Cultural (La Condamine y Tarqui)	
<b>San Blas (Simón Bolívar y</b>	Esqueletología (Simón Bolívar y Antonio Borrero)		María Auxiliadora (Vega Muñoz y		





<b>Manuel Vega)</b>			Padre Aguirre)		
<b>Santo Domingo (Gran Colombia y Padre Aguirre)</b>	Las Conceptas (Presidente Córdova y Hermano Miguel)		San Sebastián (Simón Bolívar y Coronel Talbot)		
<b>San Francisco ( Padre Aguirre y Presidente Córdova)</b>	Banco Central Pumapungo ( Calle Larga y Huaynacapac)		Plazoleta Cruz del Vado (Juan Montalvo y de la Cruz)		
<b>Santo Cenáculo ( Simón Bolívar y Tarqui)</b>	Culturas Aborígenes ( Calle Larga Y Hermano Miguel)				
<b>San Sebastián ( Simón Bolívar y</b>	Manuel Agustín Landívar (Calle				



<b>Coronel Talbot)</b>	Larga y Manuel Vega)				
<b>Carmen de la Asunción (Mariscal Sucre y Padre Aguirre)</b>	Casa del Sombrero ( Rafael María Arízaga y Luis Cordero)				
<b>María Auxiliadora (Vega Muñoz y Padre Aguirre)</b>	Identidad Cañari (Presidente Córdova y Presidente Borrero)				
<b>Corazón de María ( Gran Colombia y Unidad Nacional)</b>	Museo de la Ciudad. ( Gran Colombi9a y Benigno Malo)				



## ANEXO N°2: RED DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE PARA LAS AMÉRICAS. (RAINFOREST ALLIANCE)




PAIS	ORGANIZACION
Argentina	1. Plan 21
Belice	2. Programa para Belice (Programme for Belice)
Brasil	3. Instituto de Hospitalidad (IH)- Programa de Certificación en Turismo sustentable (PCTS)
	4. Consejo Brasileño de Turismo Sustentable- SOS Mata Atlántica (CBTS),
	5. Fondo Mundial para la vida Silvestre Brasil WWF-Bz
Región Caribe	6. Alianza Caribeña para el Turismo Sustentable (Caribbean Alliance for Sustainable Tourism) (CAST)
	7. Sistema Arrecifal Mesoamericano (SAM)
Chile	8. EkoSupport
Costa Rica	9. Instituto Costarricense de Turismo - Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST),
	10. Turismo & Conservación Consultores
Ecuador	11. Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC)
	12. Conservación & Desarrollo- SmartVoyager
Guatemala	13. Asociación Alianza Verde-Green Deal
México	14. Instituto Nacional de Ecología (INE),
	15. Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT),
Perú	16. Universidad San Ignacio de Loyola-Certificación Turística en el Perú (CSTP)
República Dominicana	17. Programa Kiskeya Alternativa - Fundación Taigüey
Venezuela	19. Expoecoturismo
Organizaciones Internacionales	20. Conservación Internacional (CI).
	21. Alianza para Bosques - Rainforest Alliance
	22. International Indian Treaty Council and Indigenous Tourism Rights International.
	23. Organización Mundial del Turismo OMT- Sección de Desarrollo Sostenible del Turismo.
	24. Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES)




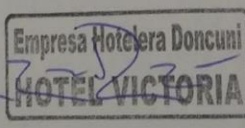
## ANEXO N°3: POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL HOTEL VICTORIA



	<b>POLITICAS DEL SGI</b>	CODIGO	RE-SGI-03
		VERSION	1

En el hotel victoria nuestra política integral está basada en contribuir al desarrollo turístico del país a través de la excelencia en la prestación de servicios de hospedaje de alta calidad, alimentación y eventos y el reconocimiento de nuestros clientes, a través del mejoramiento continuo de nuestra atención y servicio sin descuidar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros empleados y clientes, buscando siempre la protección del medio ambiente y la permanencia exitosa de la empresa en el mercado. Todo dentro del marco legal y la sana competencia.

Gerente  
Ing. Daniel Duran  
Hotel Victoria



## ANEXO N°4: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL HOTEL VICTORIA.



	<b>Misión, Visión, Valores</b>	<b>CODIGO</b>	RE.SGI.03
		<b>VERSION</b>	1

### **Misión**

Ofrecer a nuestra distinguida clientela una gran variedad de servicios con altos niveles de calidad, procurando una relación armoniosa con nuestros clientes, proveedores y el entorno que nos rodea, creando un vínculo entre la excelencia y el nombre de Empresa Hotelera Don Cuni Cía. Ltda. – Grupo Santa Ana, el cual perdurará en la memoria del público.

### **Visión**

Hacer que la Empresa Hotelera Don Cuni Cía. Ltda.- Grupo Santa Ana, se convierta en el nombre insignia del buen servicio y calidad de productos en nuestra ciudad, logrando a través del trabajo de equipo con una planificación y organización adecuada, hacerle frente a cualquier reto del consumidor o de la competencia.

### **Valores**

#### **Innovación y creatividad:**

Búsqueda constante de productos, servicios y procesos que cubran las necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.





### **Respeto:**

Cumplimos con los compromisos y obligaciones adquiridas con nuestros clientes, dando respuestas adecuadas a lo que se espera.

### **Trabajo en Equipo:**

Integración de cada uno de los miembros de la empresa al grupo laboral, para obtener mejores resultados gracias a un ambiente positivo.

### **Honestidad:**

Orientado tanto para los miembros de la empresa entre sí, como con los clientes. Se promueve la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y credibilidad en la empresa.

### **Responsabilidad Social:**

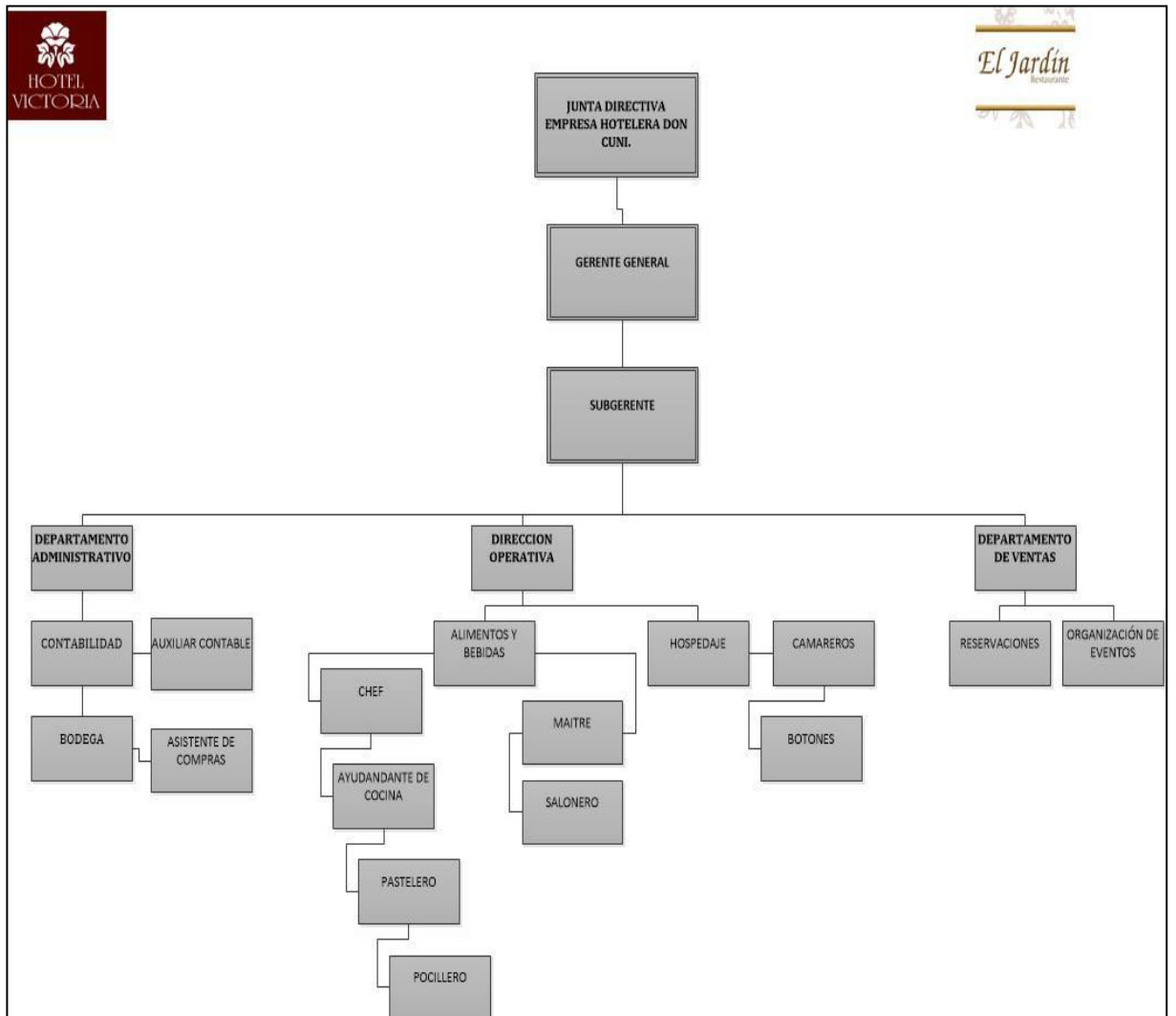
Realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con nuestros clientes y proveedores, respetar la legislación vigente y cuidar los recursos y el medio ambiente.

Para que la empresa tenga una buena planificación es importante tener bien claros y definidos los procesos o planes de acción y políticas que permitan que el trabajador pueda desempeñarse en su área de trabajo sin improvisaciones.

Se recomienda que la misión y visión del establecimiento hotelero se haga pública, en la que todos los clientes puedan observar cuales son los propósitos de la empresa y que desea alcanzar a futuro.

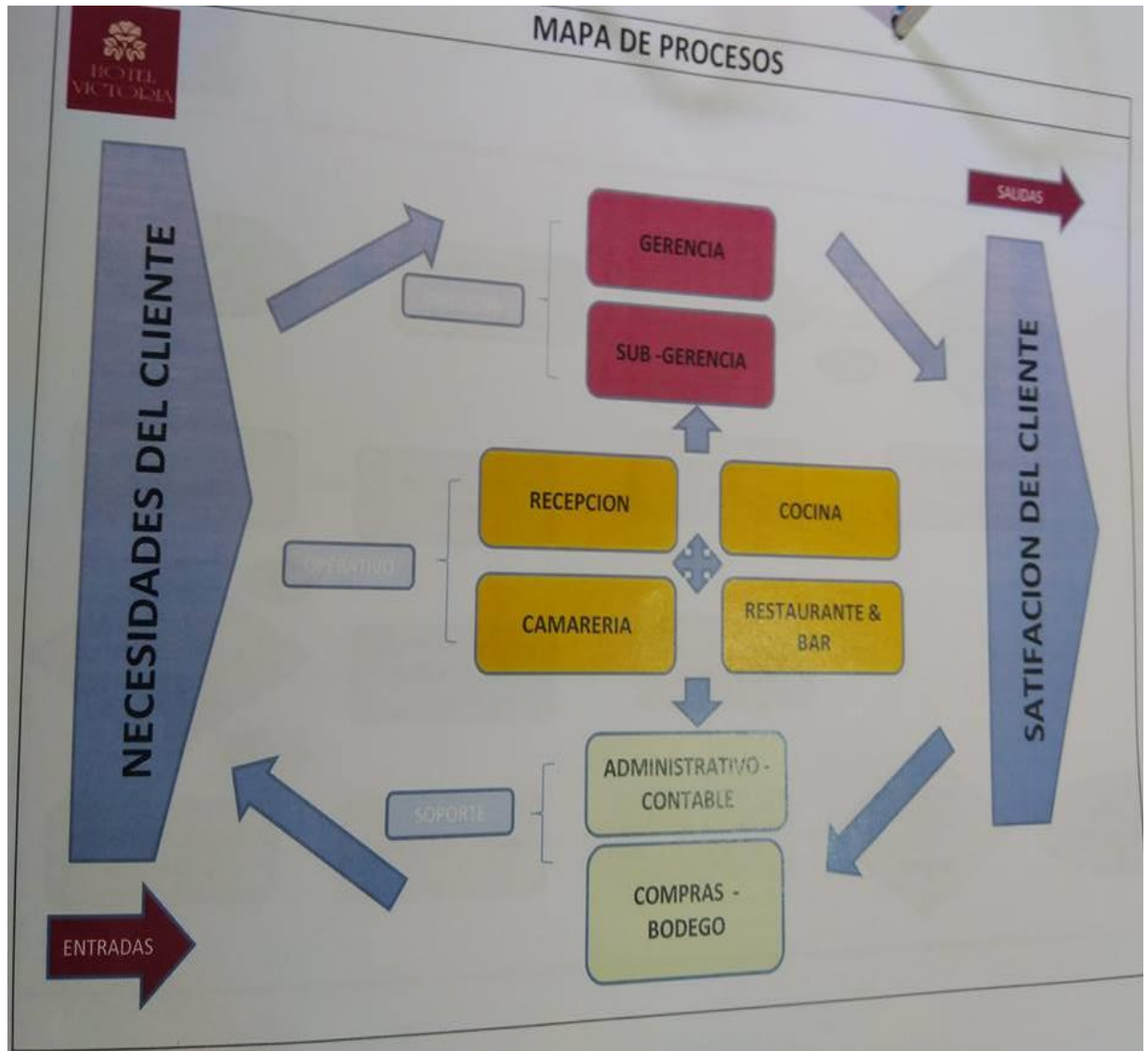


# ANEXO N°5: ORGANIGRAMA GENERAL DEL HOTEL VICTORIA



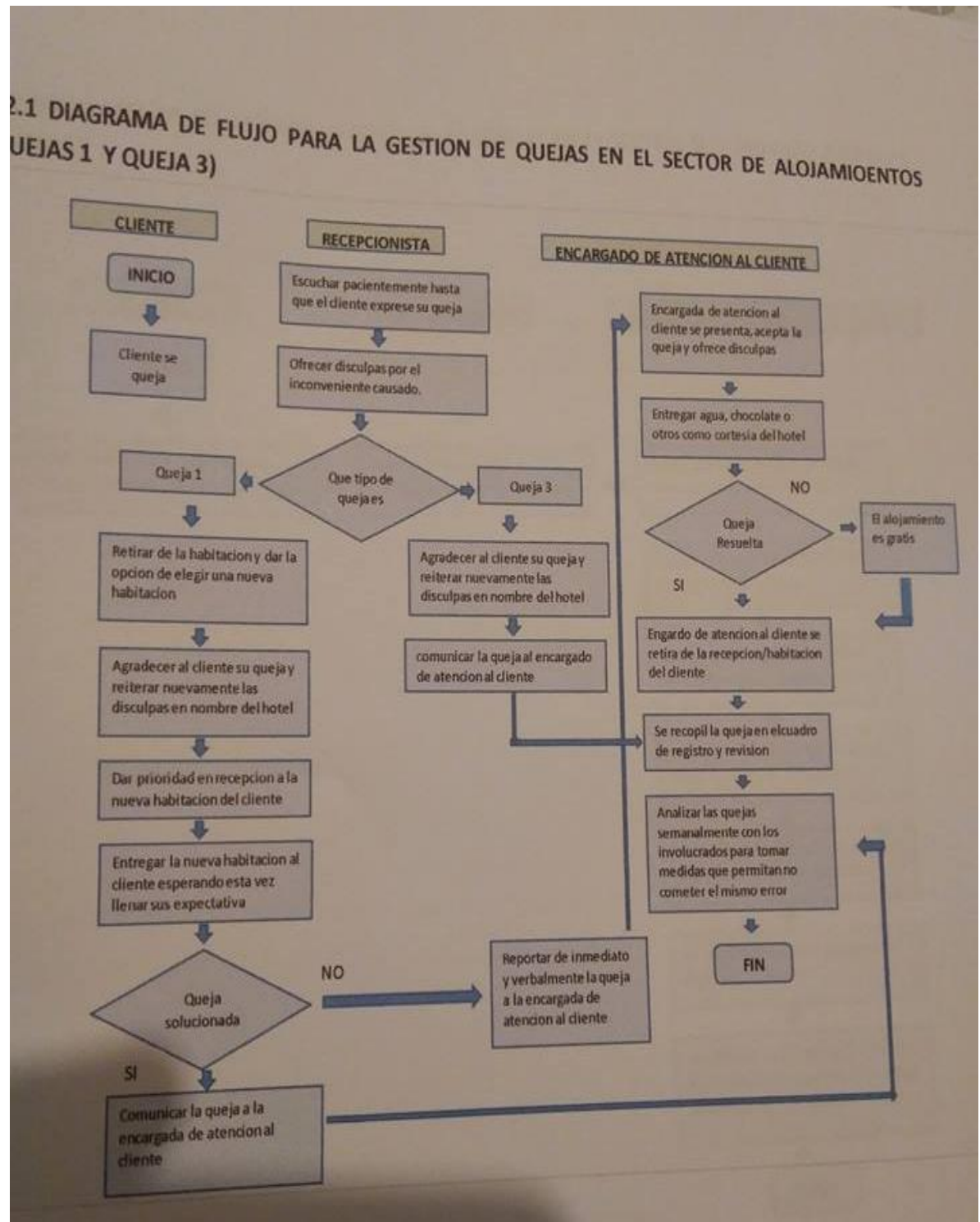


## ANEXO N°6: MAPA DE PROCESOS DEL HOTEL VICTORIA





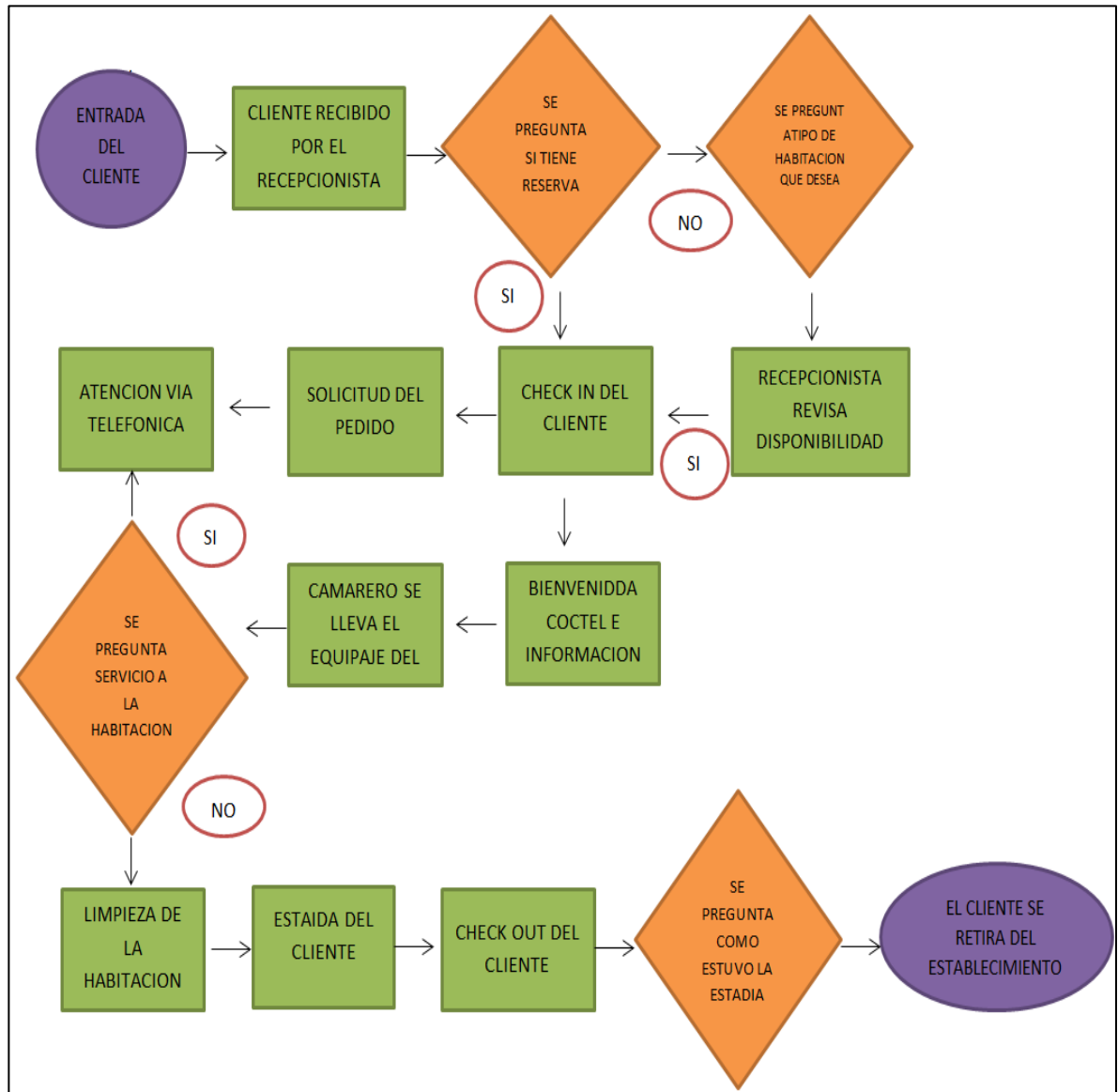
# ANEXO N°7: DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS EN EL SECTOR DE ALOJAMIENTOS DEL HOTEL VICTORIA





## ANEXO N°8: DIAGRAMA DE PROCESOS DEL HOTEL VICTORIA








# ANEXO N°9: COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN HOTEL VICTORIA



	<b>COMPROMISO Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.</b>	<b>CODIGO</b>	RE.SGI.10
		<b>VERSION</b>	1

### **Compromiso y responsabilidades de la dirección.**

La dirección de la empresa hotelera Doncuni asume la responsabilidad del servicio ofrecido y la implementación efectiva de las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos y los objetivos de calidad, seguridad y salud de trabajo.

La dirección realiza:

- ✓ La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado.
- ✓ Dispone de evidencias de cumplimiento de la legislación, reglamentos pertinentes y permiso aplicables al establecimiento turístico según la clasificación y categoría.
- ✓ Informa a los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

La dirección del establecimiento asigna y documenta a personas que asumen la responsabilidad y aseguran el cumplimiento del sistema de gestión integrado. Mediante el documento de “Designación de Responsables del SGI”.

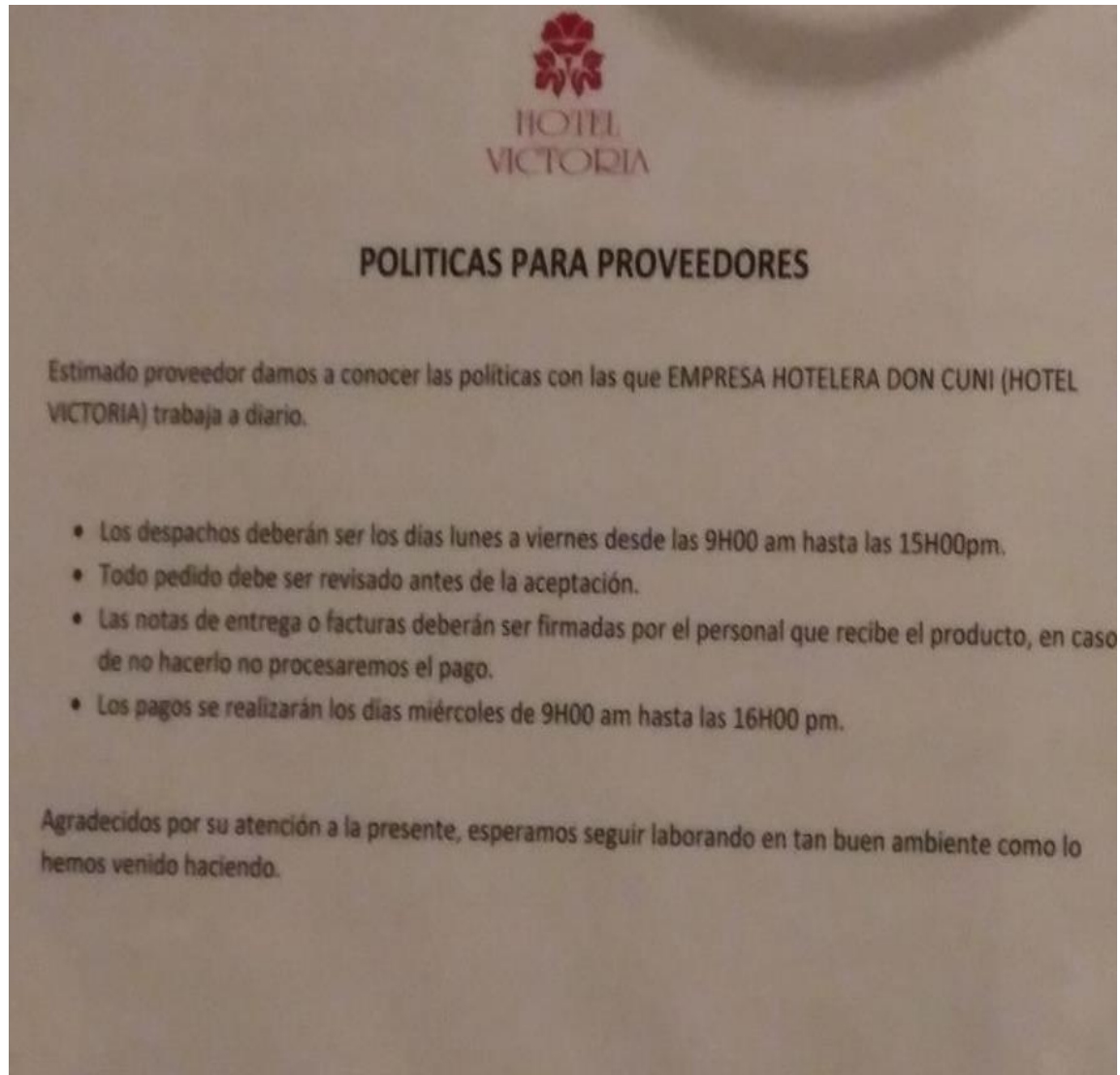
La empresa Hotelera Doncuni mantiene una lista de control de documentos para el sistema de gestión integrado.



Para una buena administración del establecimiento la empresa Hotelera Doncuni identifica los procesos en el Diagrama de Procesos y asegura que se planifiquen los recursos, se documentan e implementan programas de gestión. La dirección adicionalmente pone en marcha un programa que de compromiso de participación con la comunidad local, registrado como “Programa de Cooperación Comunitaria”.



# ANEXO N°10: POLITICAS PARA PROVEEDORES HOTEL VICTORIA





# ANEXO N°11: RECEPCIÓN DE PRODUCTOS HOTEL VICTORIA



### RECEPCION DE PRODUCTOS

CODIGO RE-SGI-15

VERSION 1

#### LISTA DE COMPRAS MERCADO

HORTALIZAS Y VEGETALES		CANTIDAD	VALOR	FRUTAS		CANTIDAD	VALOR
CULANTRO	1 ATADO			BABACO GRANDE PINTON	3 UNIDADES		
NABO DE CHACRA	1 ATADO			FRUTILLA DE 1°	3 LIBRAS		
CEBOLLIN	1 ATADO			LIMON SUTIL VERDE	60 UNIDADES		
MENTA	1 ATADO			NARANJA COMUN	50 UNIDADES		
CEDRON	0,25 CENTAVOS			NARANJILLA VERDE	30 UNIDADES		
HIERBA LUISA	0,25 CENTAVOS			PAPAYA HAWAINA VERDE	1 CAJA		
MENTA	0,25 CENTAVOS			TOMATE DE ARBOL	30 UNIDADES		
BROCOLI	2 UNIDADES			NARANJA SIN PEPA	15 UNIDADES		
CHOCLO EN CORTEZA	5 UNIDADES			MELON GRANDE	3 UNIDADES		
AGUACATES	10 UNIDADES			MANZANA VERDE	15 UNIDADES		
AJI	20 UNIDADES			KIWI	20 UNIDADES		
CEBOLLA PERLA	25 LIBRAS			GRANADILLA	15 UNIDADES		
CEBOLLA PAITEÑA	3 LIBRAS			UVA VERDE	2 LIBRAS		
PAPA SUPER CHOLA	1 QUINTAL			PERA	6 UNIDADES		
PIMIENTO VERDE	6 UNIDADES						
PIMIENTO ROJO	6 UNIDADES						
TOMATE RIÑON	30 LIBRAS						
PEPINILLOS	6 UNIDADES						
PAPA CHAUCHA	15 UNIDADES						
ZANAHORIA	10 LIBRAS						

NUTRI LECHE		CANTIDAD	VALOR
CREMA DE LECHE	15 UNIDADES		
LECHE ENTERA CARTON	1 CAJA		

SRA. CELIA CARNE		PESO	VALOR
LOMO FINO DE RES	6 UNIDADES		
HIGADO DE RES	2 KILOS		
PATA DE RES	2 UNIDADES		
LENGUA DE RES	1 UNIDAD		

XAVIER ORELLANA		CANTIDAD	VALOR
HUEVOS	10 CUBETAS		

FIRMA:


RESPONSABLE:





# ANEXO N°12: MODELO DE GESTIÓN PARA ACCIONES CORRECTIVAS DEL HOTEL VICTORIA




		<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>		Código: RE - SGI - 14	
PROCESO:	COMPRAS	AREA:			
PROCESO NO CONFORME:	LLEGADA DE LAS COMPRAS	META NO ALCANZADA:			
RECLAMO:		ACCIIDENTE:			
QUEJA:		OTRO:			
<b>DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD</b>					
ORIGEN:					
DETALLE DEL HALLAZGO:	Las compras no se esta revisando al momento que llega				
RESPONSABLE:	hilda ñauta			FECHA:	15/10/2015
<b>ANALISIS DE CAUSAS</b>					
CAUSAS: Se a analizado que al encargado de compras a veces no tiene el tiempo de revisar las compras debido a que tiene otras activides que no son de su area, apaste a la persona que se le encarga no anota losmproductos que llegan					
RESPONSABLE PROCESO:	jose matute			FECHA:	16/10/2015
<b>CORRECCION (Inmediata)</b>					
ACCIONES INMEDIATAS: Se ha revisado y se ha hablado con el personal encargado de que el momento que llega las compras deben llenar el registro con firma de responsabilidad o sino todos los encargados del departamento de cocina seran multados					
RESPONSABLE PROCESO:	jefe de cocina  gerencia			FECHA:	16/10/2015
<b>ACCIONES CORRECTIVAS (Para Eliminación Definitiva)</b>					
<b>ACCIONES ADOPTADAS</b>		<b>RESPONSABLE EJECUCION</b>	<b>FECHA EJECUCION</b>		
1. SE DEBE RESGISTAR LAS COMPRAS O SERAN MULTADO		cocina	Mensual		
2. TODO EL PERSONAL DE COMPRAS ES RESPONSABLE		todos	Mensual		
3.					



# ANEXO N°13: SELECCIÓN y CONTRATACIÓN DE PERSONAL NUEVO, MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>CODIGO</b>	RE.SGI.15
		<b>VERSION</b>	1

### **Selección y Contratación de personal Nuevo.**

El personal nuevo es seleccionado de acuerdo al perfil del cargo que se busca, dichas características y competencias que debe cumplir, están en el manual de Talento Humano y que incluyen los profesiogramas.

La empresa debe revisar que se califique al personal contratado conforme lo establecido en el Manual de Talento Humano.

El Manual de Talento Humano están especificados: el organigrama correspondiente a la parte operativa de la empresa turística con los puestos y su jerarquía, así como los profesiogramas que incluyen: funciones y responsabilidades específicas del cargo, perfil profesional, competencias, valoración médica para cada tipo de actividad en su respectiva área de trabajo.

La persona encargada de proporcionar dicha información es el Responsable de Talento Humano, a fin que garantice que el trabajador conozca y aplique las actividades que garantizan la calidad de su trabajo e incluso prácticas de la operación del equipo a su cargo.

Para la selección y reclutamiento del nuevo personal el encargado será el responsable de Talento Humano.



# ANEXO N°14: MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, EJEMPLO DEL PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO PARA EL HOTEL VICTORIA



**Asistente Administrativa**

Datos Generales de Identificación			
Área:	Administración	Ciudad / Región:	Cuenca
Departamento:	Administración		
Empresa:	Hotel Victoria		

**Objetivo del Cargo**

"Brindar soporte eficiente a la Gerencia General, en diversas actividades administrativas"

**Funciones del Cargo**

1. Garantizar que la documentación legal del Hotel se encuentre completa y vigente, de acuerdo con las disposiciones de ley y organismos de control (tramitar oportunamente)
2. Responsable de manejar la agenda de la GG
3. Organizar y custodiar el archivo generado por la GG
4. Coordinar la logística de las reuniones de la GG
5. Dar soporte a la GG en la elaboración de comunicaciones y actividades administrativas diversas

\* El personal del Hotel en general, debe tener disponibilidad y predisposición para cubrir cualquier función dentro del mismo, si así lo requiere la Operación

**Formación Académica**

- Bachiller técnico o formación técnica en secretariado, contabilidad o afines

**Conocimientos Adicionales**

- Microsoft Office
- Internet

**Idiomas Necesarios**

No necesario	Inglés X	Francés	Alemán	Otros
--------------	-------------	---------	--------	-------

**Nivel de Experiencia**


- 1 año mínimo en puestos o actividades similares, preferible dentro de la industria turística

**Perfil**



ANEXO N°15: PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO AL  
PERSONAL, MANUAL DE GESTIÓN DE  
TALENTO HUMANO, HOTEL VICTORIA



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>CODIGO</b>	RE.SGI.15
		<b>VERSION</b>	1

### **Programa de Capacitación y Adiestramiento.**

Este Programa anual se elabora a inicios de año considerando las necesidades de cada trabajador luego del proceso de calificación y evaluación.

En el Programa constan los temas de formación (requeridos por los supervisores y los identificados en la Calificación), el presupuesto estimado y la organización o responsable de impartir la formación definiendo si el entrenamiento es dentro o fuera de la empresa.

El Programa es ejecutado y se registra la asistencia.

Conferencias, charlas o talleres que se suministre al personal dentro o fuera de la organización constarán en la carpeta del personal v/o Talento Humano, así como también la lista de participantes El encargado de mantener la Carpeta de Entrenamientos es Responsable de Talento Humano.


Área de Talento Humano verifica la eficacia de los entrenamientos proporcionados mediante certificados de aprobación, pruebas realizadas en la capacitación, informe del instructor, informe del jefe de área involucrada, el desenvolvimiento de sus actividades, etc.





# ANEXO N°16. MODELO DE PRESUPUESTO DEL HOTEL VICTORIA



HOTEL VICTORIA		PRESUPUESTO				
TEMA: ASIGNACION DEL PRESUPUESTO PARA EL SGI				OBSERVACION		
Fecha de presupuesto:		25-09-15		Válidez: 365 días		
RECURSO	DETALLE	UNIDADES	VALOR	HORAS/ DIAS/MESES	OTROS	
HUMANO	ASIGNACION DE 2 PERSONA	2		3 HORAS SEMANALES		
MATERIAL	COMPUTADORA	1		3 HORAS SEMANALES		
	UTILES E OFICINA	12	200.00	MENSUAL		
	MOVILIZACION	24	60.00		CUANDO SE REQUIERA	
	FOTOCOPIAS ANILLADOS E EMPLATICADOS		50.00		CUANDO SE REQUIERA	
	VARIOS		50.00		CUANDO SE REQUIERA	
			TOTAL DE LOS RECURSO		360.00 DOLARES	
FIRMA DE RESPONSABILIDAD			ELABORADO POR		DL	
Forma de pago:	DISPOSICION EN CAJA CHICA CONTABILIDAD					




## ANEXO N°17: INSPECCIÓN MENSUAL DE SEGURIDAD Y SALUD, HOTEL VICTORIA

INSPECCION MENSUAL DE SEGURIDAD Y SALUD							
EMPRESA: Doncunicia Ltda.		FECHA: 21 de Enero de 2016	RESPONSABLE: SR. DANIEL DURAN		INSPECTOR: ING. CRISTIAN FLORES		
N°	EVIDENCIA (FOTO)	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	PRIORIDAD	PLAZO	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1		Extintor sin presión, los seguros se conservan intactos	Llamar a la empresa proveedora para que realice un a nueva recarga del extintor, este trabajo debe ser realizado sin costo puesto que hay una garantía de un año.	ALTA	INMEDIATO	SR. DANIEL DURAN	
2		extintor mal ubicado e instalado a una altura no adecuada.	Reubicar el extintor de manera que no esté obstaculizado o tras la puerta, debe ser instalado a una altura de 1,3 metros.	ALTA	INMEDIATO	SR. DANIEL DURAN	
3		extintor de CO2 de la cocina se encuentra completamente vacío e inservible.	Enviar a recargar de inmediato.	ALTA	INMEDIATO	SR. DANIEL DURAN	
4		Falta de orden y limpieza en el área posterior de cocina.	Aplicar orden y limpieza constante, mantener el área limpia y despejada, eliminar los materiales que están demás.	MEDIO	INMEDIATO	SR. DANIEL DURAN	
5		Falta de orden y limpieza en el área posterior de cocina.	Aplicar orden y limpieza constante, mantener el área limpia y despejada, eliminar los materiales que están demás.	MEDIO	INMEDIATO	SR. DANIEL DURAN	



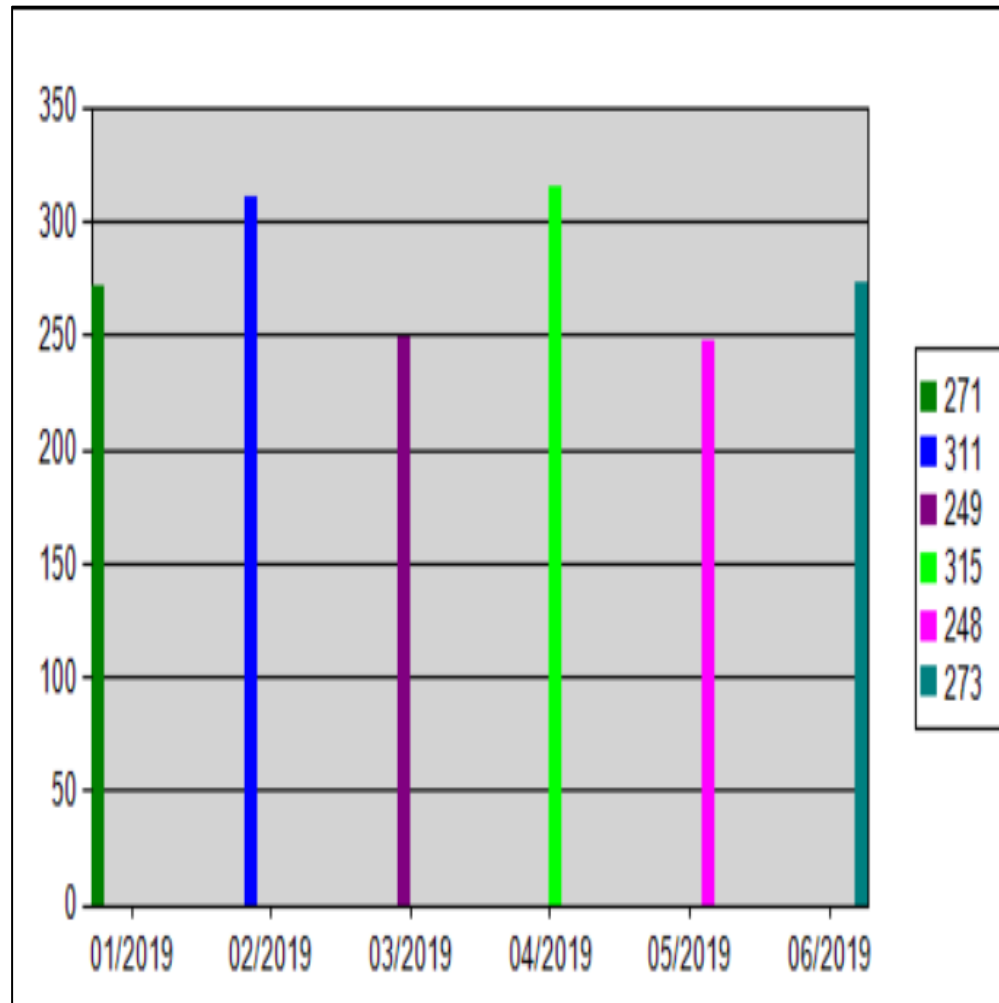
## ANEXO N°18: FACTURA DE CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCATARILLADO MES DE JULIO (ETAPA).



		Servicio:	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO																														
		Instalación:	A0018479 032826600																														
Matriz-Benigno Malo 7-78 y 0160050020001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL 3257 Copia sin derecho a Crédito Tributario		Medidor:	2016960175																														
		Tarifa:																															
Nro Autorización:	2507201901016005002000120010030252901071021201516																																
Fecha Autorización:	25/07/2019	Fecha Emisión:	25/07/2019																														
Fecha Caducidad:	//	Local:	CENTRO DE ATENCION 10 DE AGOSTO																														
<b>FACTURA</b>		Dir Local:	Av. 10 de Agosto S/N y Av. 27 de Febrero																														
		Título:	<b>001-003-025290107</b>																														
		Consumo:	JUNIO/2019																														
Lec ant/act:		1895/ 2168																															
<b>DESCRIPCIÓN</b>																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rubro/Razón Mod</th> <th>Cantidad</th> <th>Unidad</th> <th>Precio U</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>** CARGO DISPONIBILIDAD COMERCIAL</td> <td>1.00</td> <td>U</td> <td>4,20</td> <td>4,20</td> </tr> <tr> <td>** CONSUMO COMERCIAL</td> <td>50.00</td> <td>MT3</td> <td>0,84</td> <td>42,10</td> </tr> <tr> <td>** CONSUMO COMERCIAL</td> <td>223.00</td> <td>MT3</td> <td>1,25</td> <td>279,42</td> </tr> <tr> <td>** ALCANTARILLADO Y DEPURACION</td> <td>1.00</td> <td>%</td> <td>162,86</td> <td>162,86</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Subtotal:</td> <td><b>488,58</b></td> </tr> </tbody> </table>				Rubro/Razón Mod	Cantidad	Unidad	Precio U	Total	** CARGO DISPONIBILIDAD COMERCIAL	1.00	U	4,20	4,20	** CONSUMO COMERCIAL	50.00	MT3	0,84	42,10	** CONSUMO COMERCIAL	223.00	MT3	1,25	279,42	** ALCANTARILLADO Y DEPURACION	1.00	%	162,86	162,86				Subtotal:	<b>488,58</b>
Rubro/Razón Mod	Cantidad	Unidad	Precio U	Total																													
** CARGO DISPONIBILIDAD COMERCIAL	1.00	U	4,20	4,20																													
** CONSUMO COMERCIAL	50.00	MT3	0,84	42,10																													
** CONSUMO COMERCIAL	223.00	MT3	1,25	279,42																													
** ALCANTARILLADO Y DEPURACION	1.00	%	162,86	162,86																													
			Subtotal:	<b>488,58</b>																													




## ANEXO N°19: GRAFICO COMPARATIVO DE CONSUMO DE AGUA MENSUAL EN METROS CUBICOS (ETAPA).







# ANEXO N°20: PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DEL HOTEL VICTORIA

	<b>PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>			Versión: 1
				Código: PG-SGI-06
Elaborado por: J.L.M	Fecha de elaboración: 15/10/2015	Aprobado por: D.D.V	Fecha de aprobación: 15/10/2015	

**1. PROPÓSITO**

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno. Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

**2. ALCANCE**

Todas las actividades relacionadas a la prestación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y los equipos están vinculadas a este Programa.

**3. RESPONSABLES**

3.1 Responsable de la Gestión Ambiental: para diseñar el programa.

3.2 Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

3.3 Todo el personal: para aplicar las buenas prácticas descritas.

**4. PROGRAMA**

Se detallan las actividades principales en 4 categorías:

- ahorro de agua y energía,
- consumo de productos,
- conservación de biodiversidad,
- manejo de residuos y contaminación.

a) AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Disponer la incorporación de una Política ambiental en la planificación general.	Gerente	Anual		Manual de gestión.
2	Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que le permitan un ahorro.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Política de manejo de recursos.
3	Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones.	Responsable de mantenimiento	Anual		Hojas de inspección y mantenimiento
4	Implementar sistemas de riego por goteo, por exudación o por aspersión para jardines y áreas verdes	Responsable de mantenimiento	Permanente		Verificación física del sistema
5	Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlas (anuncios en las áreas públicas y/o servicios higiénicos para cerrar el grifo o informar fugas)	Responsable de mantenimiento	Permanente		Cartilla de información a clientes
6	Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.	Responsable de mantenimiento	Permanente		Política de manejo de recurso
7	Instalar y mantener iluminación con lámparas ahorradoras y con sensores de movimiento.	Responsable de mantenimiento	Permanente		Verificación física

## Bibliografía

*Rainforest Alliance*. (2005). Recuperado el 28 de junio de 2019, de <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es>

(2005). Rainforest Alliance Buenas Prácticas para el turismo Sostenible.

*Hoteles Sostenibles*. (septiembre de 2011). Recuperado el 10 de julio de 2019, de <http://hotelesostenibles.com/hoteles-certificados-norma-hes/>

*Norma Smart Voyager Express-Hospedaje*. (Marzo de 2013). Recuperado el 26 de junio de 2019, de [https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion\\_referencial/H%20NormaSVEHospedaje2013.pdf](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/H%20NormaSVEHospedaje2013.pdf)

ACNUR. (Enero de 2017). Obtenido de <https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social/>

Aguirre, A. (27 de abril de 2019). (D. Chérrez, & M. Guzmán, Entrevistadores)

CMMAD. (4 de agosto de 1987). *Informe Comision Brundtland sobre Medio Ambiente Desarrollo*. Obtenido de Informe Comision Brundtland sobre Medio Ambiente Desarrollo: [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LLECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LLECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)

*Conservación y Desarrollo* . (s.f.). Recuperado el 27 de junio de 2019, de <https://ccd.ec/about-us/>

Durán, D. (26 de abril de 2019). (D. Chérrez, & M. Guzmán, Entrevistadores)

Empresa Hotelera DonCuni Cia. Ltda. (s.f.). Programa de Buenas Prácticas Ambientales. Cuenca, Azuay.

Gerente General. (abril de 2019).

Hotel Victoria. (s.f.). Cuenca, Azuay.

Hotel Victoria . (s.f.). *Hotel Victoria* . Recuperado el 25 de marzo de 2019, de <http://hotelvictoriaecuador.com/el-hotel/>

*Red de Certificación de Turismo Sostenible para las Américas*. (s.f.). Obtenido de [https://es.scribd.com/document/32735934/Sustainable-Tourism-Network-of-the-Americas-RED-DE-CERTIFICACION-DE-TURISMO-SOSTENIBLE-DE-LAS-AMERICAS-Estructura-Organizativa-Make-a-donation-ccd?fbclid=IwAR0s\\_rmB2WKvZCrzvhMavRqIzDoVZ2TpXaU1oJdxYFrrDyA\\_Qk8FW4Grzys](https://es.scribd.com/document/32735934/Sustainable-Tourism-Network-of-the-Americas-RED-DE-CERTIFICACION-DE-TURISMO-SOSTENIBLE-DE-LAS-AMERICAS-Estructura-Organizativa-Make-a-donation-ccd?fbclid=IwAR0s_rmB2WKvZCrzvhMavRqIzDoVZ2TpXaU1oJdxYFrrDyA_Qk8FW4Grzys)

*Conservación y Desarrollo*. (s.f.). Recuperado el 28 de junio de 2019, de <https://www.ccd.ec/about-us/>



Universidad de Cuenca

*Hoteles más Verdes.* (s.f). Recuperado el 27 de junio de 2019, de  
<http://www.hotelesmasverdes.com.ar/quienes-somos/>

*Ministerio del Ambiente.* (s.f). Recuperado el 2019, de <http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/>

Villazhañay, J. (15 de julio de 2019). (D. Chérrez, & M. Guzmán, Entrevistadores)

## **1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca.

## **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE/ CORREO ELECTRÓNICO**

Ricardo David Chérrez Quinde / ([david.cherrez@ucuenca.edu.ec](mailto:david.cherrez@ucuenca.edu.ec))

Alexandra Maribel Guzmán Segarra / ([alexandra.guzman@ucuenca.edu.ec](mailto:alexandra.guzman@ucuenca.edu.ec))

## **3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

El presente trabajo de titulación consiste en analizar la situación sostenible actual del Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca, y posteriormente se pretende realizar una propuesta de gestión sostenible basada en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 y la Norma Smart Voyager, que permitirá al establecimiento gestionar de una mejor manera los recursos y acciones que el hotel pueda implementar, integrando los 3 pilares de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental.

El Hotel Victoria se encuentra ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca en la calle Larga y Antonio Borrero, es uno de los hoteles emblemáticos de la ciudad, que cuenta con amplias habitaciones y tiene un enfoque cultural en las mismas, a pesar de tener presente el impacto negativo ambiental que representa para el hotel y para la ciudad, el establecimiento no realiza una buena gestión sostenible, por lo cual se va a realizar este análisis que ayudará al hotel en sí y que permitirá minimizar el impacto ambiental que este provoca.

El presente proyecto de intervención tiene como objetivo aplicar el contenido establecido en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 y la Norma Smart Voyager en el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca. Para ello es fundamental conocer aspectos relacionados a la ubicación, antecedentes, situación



actual, servicios e instalaciones; realizando un estudio que englobe la situación sostenible actual del establecimiento, orientándonos en el contenido de la guía para aplicarlo como una herramienta que beneficiará con acciones enfocadas en la práctica sostenible.

Para concluir con este trabajo de intervención, propondremos acciones y alternativas sostenibles que ayudarán a fomentar el cuidado ambiental y la calidad de servicio que el establecimiento ofrece, y en un futuro alcanzar una certificación sostenible.

#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

El Hotel Victoria es uno de los hoteles emblemáticos de la ciudad, reconocido por su ambiente acogedor y su ubicación privilegiada, el establecimiento fue creado inicialmente como empresa Doncuni en el año 2009; la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 tiene como objetivo minimizar los impactos ambientales, sociales y económicos del turismo, el cual podría generar la obtención de una certificación sostenible. El Hotel Victoria en la actualidad no cuenta con una política de sostenibilidad, pero dentro de su política general empresarial menciona que en el hotel siempre buscará la protección del medio ambiente.

El establecimiento cuenta con un programa de buenas prácticas ambientales en el que dice: Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras promoviendo el respeto y la conservación del medio ambiente, en este programa se detallan las actividades principales como: el ahorro de agua y energía, consumo de productos, conservación de la biodiversidad, manejo de residuos y contaminación, donde se desglosa las actividades que se realiza, la persona responsable, el tiempo y los problemas que se tiene.

Para solventar la crisis ambiental de la ciudad de Cuenca que la industria hotelera genera, en el presente trabajo vamos a determinar los problemas que presenta el Hotel Victoria con respecto a la gestión sostenible actual del mismo, el cual causa un impacto ambiental a la ciudad afectando a su economía y a la sociedad, para ello aplicaremos acciones basadas en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 y la Norma Smart Voyager la cual nos da parámetros del desempeño social, ambiental y con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con



su entorno, para así generar acciones que beneficien al hotel, a la sociedad y a la economía del mismo, siendo este una referencia para el resto de hoteles que quieran aplicar una buena gestión sostenible.

## 5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La Organización Mundial de Turismo (OMT) definió al turismo sostenible como “*El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas*”. (Organización Mundial de Turismo)

Además el desarrollo sostenible según el informe de Bruntland “El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (CMMAD, 1987)

En el libro de Rainforest Alliance (2005) indica que Las buenas prácticas deben garantizar que se produce el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico. (Rainforest Alliance)

Por otra parte el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) desde el 2009 define a la economía verde como un “Sistema de actividades económicas relacionadas con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios que resulta en mejoras del bienestar humano en el largo plazo, sin, al mismo tiempo, exponer a las generaciones futuras a significativos riesgos ambientales y escasez ecológica”. (Herran, 2012)





## **6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS**

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

- Diseñar un plan de gestión sostenible basada en la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar las características generales del Hotel Victoria de la ciudad de Cuenca.
- Establecer la situación sostenible del Hotel Victoria acorde a la Guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance y la norma Smart Voyager.
- Elaborar un plan con propuestas y acciones para mejorar la situación sostenible del establecimiento y minimizar su impacto desde el punto de vista económico, social y ambiental.

### **Metas**

La meta de este proyecto es que el Hotel Victoria pueda ofrecer a sus clientes servicios y productos de calidad basados en una buena gestión sostenible, que ayuden a minimizar el impacto ambiental el cual beneficiara al hotel, a los huéspedes y la ciudad, garantizando la eco eficiencia en el establecimiento para en un futuro poder obtener una certificación sostenible.

### **Transferencia y difusión de resultados**

Este trabajo de titulación será entregado en un formato físico y digital al Centro de Documentación “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, el cual se encargará de realizar una publicación del presente trabajo de intervención, además se presentará este trabajo al gerente del Hotel Victoria al Ing. Daniel Durán y al mismo tiempo socializar este trabajo con todos los empleados del establecimiento, con el



propósito de que este proyecto convierta al Hotel Victoria en uno de los establecimientos más importantes y sostenibles en la ciudad de Cuenca.

## **Impactos**

En este trabajo de intervención se espera que el Hotel Victoria cumpla con las normas establecidas en el Rainforest Alliance que engloba los tres pilares de la sostenibilidad que son empresarial, sociocultural, ambiental y la norma Smart Voyager, por lo cual si el establecimiento alcanza las metas que se establecieron en este proyecto, producirá un impacto de carácter ecológico basado en una gestión eficiente de los recursos, y en un futuro ser una empresa amigable con el medio ambiente y que pueda alcanzar una certificación sostenible.

## **7. TÉCNICAS DE TRABAJO**

En el presente trabajo de intervención se realizará mediante dos tipos de enfoque, el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo.

En el enfoque cualitativo se analizará los servicios e instalaciones del Hotel Victoria, antecedentes del establecimiento, el target del hotel, etc. Se recolectará toda la información necesaria y posteriormente se establecerán alternativas para el mejoramiento del hotel.

Dentro del enfoque cualitativo se realizará entrevistas al personal del hotel para obtener toda la información necesaria, se realizará visitas constantes al establecimiento que mediante la observación directa, nos permitirá recolectar la información pertinente para realizar este trabajo.

En el enfoque cuantitativo se realizará una recolección de datos por los tres ámbitos sostenibles: empresarial, sociocultural y ambiental, posteriormente se elaborará un cuadro estadístico en donde se podrá observar el porcentaje de cumplimiento que tienen con relación a la Guía de buenas prácticas de Rainforest Alliance y un cuadro de valoración según la norma Smart Voyager.





## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Camelo, J., & Ceballos, L. (2012). *Desarrollo, Sustentabilidad Y Turismo: Una Visión Multidisciplinaria*. México: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia. (2006). *Buenas prácticas ambientales en los hoteles*. Barcelona: Ministerio de Medio Ambiente España.
- CEPAL. (2015). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- CMMAD. (4 de agosto de 1987). *Informe Comisión Brundtland sobre Medio Ambiente Desarrollo*. Obtenido de [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LLECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LLECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)
- Coellar, G. (2015). *Estrategias competitivas en el sector hotelero*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5791/1/12111.pdf>
- Galarza, A. (2017). *Prácticas de Sostenibilidad en Hotelería*. Cuenca.
- Guerra, M. (2016). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. El Manual Moderno.
- Herran, C. (2012). El camino hacia una economía verde . *El camino hacia una economía verde* . México: Proyecto Energía y Clima de la Fundación Friedrich Ebert – FES .
- Hotel Victoria*. (s.f.). Obtenido de <http://hotelvictoriaecuador.com/el-hotel/>
- Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje*. (2008). Lima: Mincetur.
- Marsilli, A. (2005). *Tratamiento de aguas residuales*. Obtenido de <http://www.tierramor.org/Articulos/tratagua.htm>
- Méndez Castellanos, M. (2016). Hoteles Ecológicos una promesa del turismo. *Excelencias Megazines*.
- Ministerio de Turismo. (2007). *PLANDETUR 2020*. Obtenido de <https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/plandetur.pdf>
- Monje Alvarez, C. (2011). *Metodología de la investigación: guía didáctica*. Neiva.
- ONU. (2012). *Educación para el desarrollo sostenible*. Francia-Paris : Unesco.



Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Organización Mundial de Turismo*. Recuperado el 17 de marzo de 2019, de Organización Mundial de Turismo (UNWTO): <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Rainforest Alliance. (s.f.). *Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible*. Obtenido de [https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp\\_latinoamerica.pdf](https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf)

*Smart Voyager*. (febrero de 2006). Obtenido de <http://www.smartvoyager.org/documentos/>

Torres, L., Jaramillo, M., Barzallo, C., Armijos, D., & Pesántez, S. (2016). *Manual para Trabajos de Titulación*. Cuenca: Universidad de Cuenca: Facultad Ciencias de la Hospitalidad.

Villavicencio, M. (2011). *Escribir en la Universidad*. Cuenca: Servigraf.

